















































Instituto Interamericano de  
Cooperación para la Agricultura

Macroproceso 12 Gestión Contratación y Servicios

## Índice del Macroproceso

Descripción General del Macroproceso		
Descripción del Proceso 12.1 Compras y contrataciones. 	Descripción 12.1.1 Plan Anual de Compras y Contrataciones.	
	Diagrama 12.1.1 Plan Anual de Compras y Contrataciones.	
	Descripción 12.1.2 Registro y mantenimiento de proveedores.	
	Diagrama 12.1.2 Registro y mantenimiento de proveedores.	
	Descripción 12.1.3 Identificación de método de compra.	
	Diagrama 12.1.3 Identificación de método de compra.	
	Descripción 12.1.4 Compras por tarjeta de crédito o caja chica.	
	Diagrama 12.1.4 Compras por tarjeta de crédito o caja chica.	
	Descripción 12.1.5 Contratación directa.	
	Diagrama 12.1.5 Contratación directa.	
	Descripción 12.1.6 Contratación proceso competitivo para compra de bienes y/o servicios.	
	Diagrama 12.1.6 Contratación proceso competitivo para compra de bienes y/o servicios.	
	Descripción 12.1.7 Contratación por licitación.	
	Diagrama 12.1.7 Contratación por licitación.	
	Descripción 12.1.8 Contratación de consultores.	
	Diagrama 12.1.8 Contratación de consultores.	
	Descripción 12.1.9 Formalización de la contratación y entrega del bien o ejecución del servicio adquirido.	
	Diagrama 12.1.9 Formalización de la contratación y entrega del bien o ejecución del servicio adquirido.	
	Descripción 12.1.10 Gestión de viajes (programados).	
	Diagrama 12.1.10 Gestión de viajes (programados).	
Descripción 12.1.11 Gestión de viajes (no programados).		
Diagrama 12.1.11 Gestión de viajes (no programados).		
Descripción 12.1.12 Gestión de negociación o renovación de seguros.		
Diagrama 12.1.12 Gestión de negociación o renovación de seguros.		
Descripción del Proceso 12.2 Control de activos e insumos. 	Descripción 12.2.1 Inventario de activos fijos.	
	Diagrama 12.2.1 Inventario de activos fijos.	
	Descripción 12.2.2 Recepción de bienes en almacén.	
	Diagrama 12.2.2 Recepción de bienes en almacén.	
	Descripción 12.2.3 Gestión del almacén.	
	Diagrama 12.2.3 Gestión del almacén.	
Descripción del Proceso 12.3 Mantenimiento y resguardo de infraestructura y equipos no tecnológicos.	Descripción 12.2.4 Baja de activos fijos.	
	Diagrama 12.2.4 Baja de activos fijos.	
Descripción del Proceso 12.3 Mantenimiento y resguardo de infraestructura y equipos no tecnológicos.		
Diagrama 12.3 Mantenimiento y resguardo de infraestructura y equipos no tecnológicos.		
Descripción del Proceso 12.4 Gestión de servicios internos. 	Descripción 12.4.1 Administración de la tienda IICA Shop.	
	Diagrama 12.4.1 Administración de la tienda IICA Shop.	
	Descripción 12.4.2 Prestación de servicios internos.	
	Diagrama 12.4.2 Prestación de servicios internos.	
	Descripción 12.4.3 Gestión operativa de seguros (vehículos, bienes muebles e inmuebles y otros).	
	Diagrama 12.4.3 Gestión operativa de seguros (vehículos, bienes muebles e inmuebles y otros).	



## Macroproceso

### 12 Gestión Contratación y Servicios.

#### Objetivo

Garantizar la adecuada disponibilidad de bienes y servicios con criterio de eficiencia en las compras, y la óptima conservación de la infraestructura, con una adecuada gestión del gasto.

#### Alcance

Nivel hemisférico.  
Acciones técnico-normativas a nivel hemisférico.  
Centralización en niveles estratégicos y Sede Central.  
Descentralización parcial a nivel táctico y operativo por región y país.

#### Entradas

#### Procesos

#### Salidas

Solicitudes de compra de bienes o servicios.

Solicitudes de suministro de servicios no informáticos.

Ingreso de bienes e insumos.

12.1 Compras y contrataciones.

12.2 Control de activos e insumos.

12.3 Mantenimiento y resguardo de infraestructura y equipos no tecnológicos.

12.4 Gestión de servicios internos.

Bienes muebles, inmuebles y servicios adquiridos oportunamente y acordes con los requerimientos recibidos.

Optimización del gasto según metas establecidas.

Instalaciones y activos mantenidos y resguardados efectivamente.

Servicios internos ofrecidos a satisfacción del cliente interno.

**Proceso**

**12.1 Compras y contrataciones.**

<b>Objetivo</b>	Asegurar la disponibilidad de bienes y servicios que requiere el IICA con criterio de eficiencia y adecuada gestión del gasto.
<b>Alcance</b>	Nivel hemisférico. Acciones técnico-normativas a nivel hemisférico. Centralización en niveles estratégicos y Sede Central. Descentralización parcial a nivel táctico y operativo por región y país.
<b>Normativa Específica</b>	1. Toda entidad que solicite la compra de un bien o servicio, debe contar con la autorización de su Superior y la asignación presupuestaria necesaria para justificar la compra. 2. La información y documentación mínima que debe entregar la entidad solicitante y que sustenta la compra del bien o servicio debe estar en función del método utilizado de acuerdo al marco normativo indicado en el Manual para la Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios. 3. La Comisión Corporativa de Compras debe incluir representantes de todas aquellas entidades que aporten valor al análisis de un proceso licitatorio, incluyendo la entidad solicitante. 4. La definición, formalización y control de contratos relacionados a Compras y Contrataciones de bienes o servicios será responsabilidad de la Gerencia de Servicios Administrativos en la Sede Central, con el apoyo de Asesoría Jurídica y de las entidades solicitantes, cuando sea necesario. En las Representaciones del IICA en los países, esta responsabilidad compete a la Administración. 5. El archivo de los documentos soporte de los procesos de compra y contratación será responsabilidad de la Gerencia de Servicios Administrativos en la Sede Central y de la Administración en las Representaciones del IICA en los países.
<b>Sistemas Informáticos</b>	SIG - SAP - FONT - Office - Sistema de viajes - Correo electrónico.
<b>Indicadores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Porcentaje de compras ejecutadas en relación con las compras programadas.</li> <li>• Porcentaje de solicitudes atendidas en tiempo en relación con solicitudes recibidas.</li> <li>• Encuestas de satisfacción con resultados en nivel de excelencia (de 90% a 100%).</li> </ul>

Proceso	Subproceso
12.1 Compras y contrataciones.	12.1.1 Plan de Acción Anual de Compras y Contrataciones.
	12.1.2 Registro y mantenimiento de proveedores.
	12.1.3 Identificación de método de compra.
	12.1.4 Compras por tarjeta de crédito o caja chica.
	12.1.5 Contratación directa.
	12.1.6 Contratación proceso competitivo para compra de bienes y/o servicios.
	12.1.7 Contratación por licitación.
	12.1.8 Contratación de consultores.
	12.1.9 Formalización de la contratación y entrega del bien o ejecución del servicio adquirido
	12.1.10 Gestión de viajes (programados).
	12.1.11 Gestión de viajes (no programados).
	12.1.12 Gestión de negociación o renovación de seguros.

## Subproceso

### 12.1.1 Plan Anual de Compras y Contrataciones (PAC).

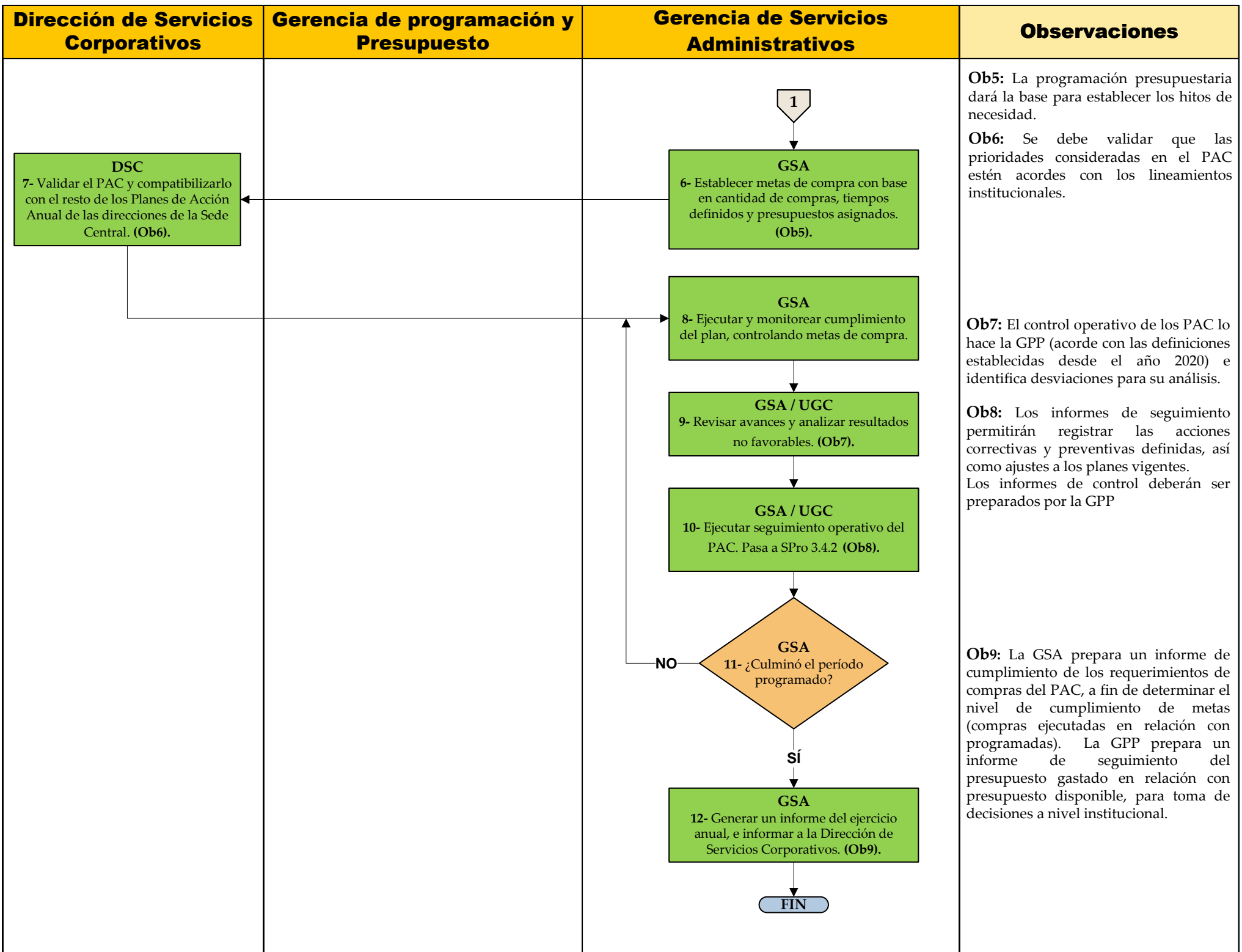
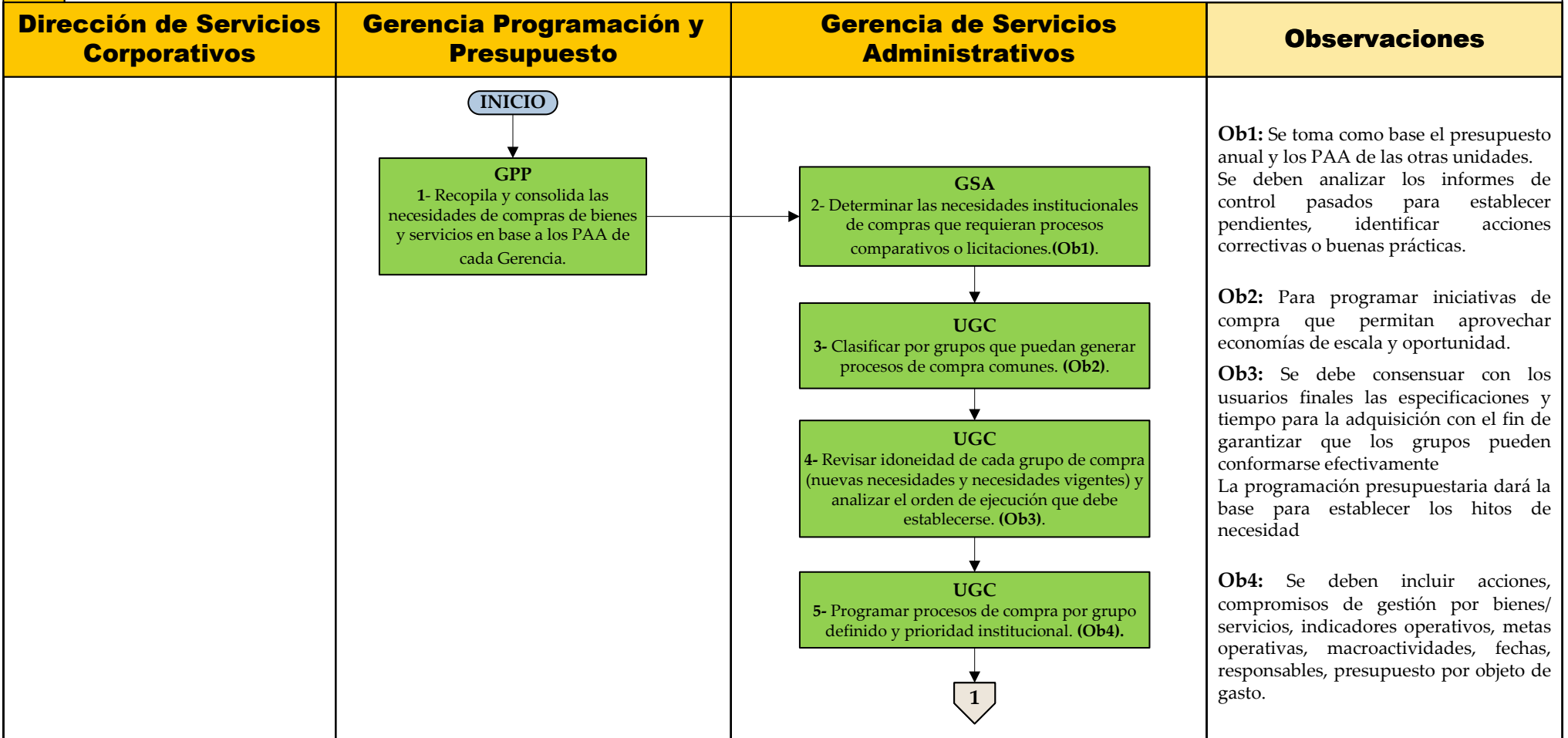
<b>Objetivo</b>	Establecer las metas anuales de compras y contrataciones que permitan el aprovechamiento de economías de escala y permitan establecer un flujo de adquisiciones y contrataciones institucional, de manera programada y acorde con las necesidades.	
<b>Entradas</b>	<b>Insumos</b>	<b>Referencias</b>
	Plan Anual de Compras y Contrataciones vigente.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Plan de Presupuesto Anual.</li><li>• Informes de control referencial.</li><li>• Manual para la adquisición de bienes y contratación de servicios.</li><li>• Normativa interna.</li><li>• Las definidas por los sistemas de soporte al proceso.</li></ul>
<b>Productos</b>	Plan Anual de Compras y Contrataciones actualizado. Análisis del cumplimiento de metas de compra fijadas. Optimización del gasto según metas establecidas.	

## 12.1 Compras y Contrataciones.

### 12.1.1 Plan Anual de Compras y Contrataciones.

**INVOLUCRADOS**

**Director de Servicios Corporativos ( DSC )**  
**Gerente de Servicios Administrativos ( GSA )**  
**Unidad de Gestión de Contrataciones ( UGC )**  
**Gerencia de Programación y Presupuesto ( GPP )**



## Subproceso

### 12.1.2 Registro y mantenimiento de proveedores.

<b>Objetivo</b>	Asegurar que la Gerencia de Servicios Administrativos haya dado seguimiento al comportamiento de sus proveedores regulares y tenga conocimiento de potenciales proveedores de productos y servicios que garanticen calidad y buen servicio.	
<b>Entradas</b>	<b>Insumos</b>	<b>Referencias</b>
	<ul style="list-style-type: none"><li>Requerimientos de nuevos proveedores.</li><li>Proveedores que culminan una compra o contratación.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Plan Anual de Compras vigente.</li><li>Manual para la adquisición de bienes y contratación de servicios.</li><li>Normativa interna.</li><li>Las definidas por los sistemas de soporte al proceso.</li></ul>
<b>Productos</b>	Registro de proveedores evaluados y clasificados en función de especialidad y evaluación de su actuación para con el IICA.	



## 12.1 Compras y Contrataciones.

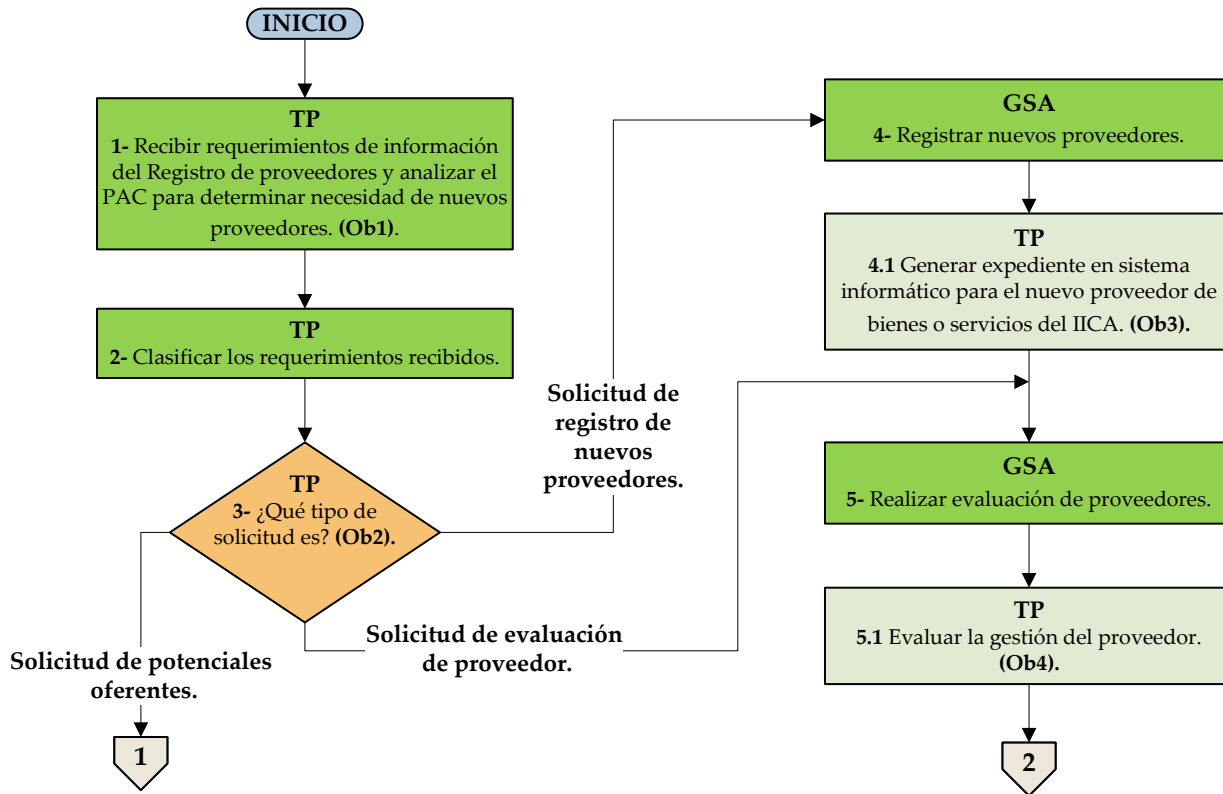
### 12.1.2 Registro y mantenimiento de proveedores.

INVOLUCRADOS

**Gerente de Servicios Administrativos ( GSA )**  
**Técnico en Proveeduría ( TP )**  
**Entidad Solicitante ( ES )**

#### Gerencia de Servicios Administrativos

#### Observaciones



**Ob1:** Se pueden recibir solicitudes de registro de nuevos proveedores o búsqueda de potenciales oferentes.

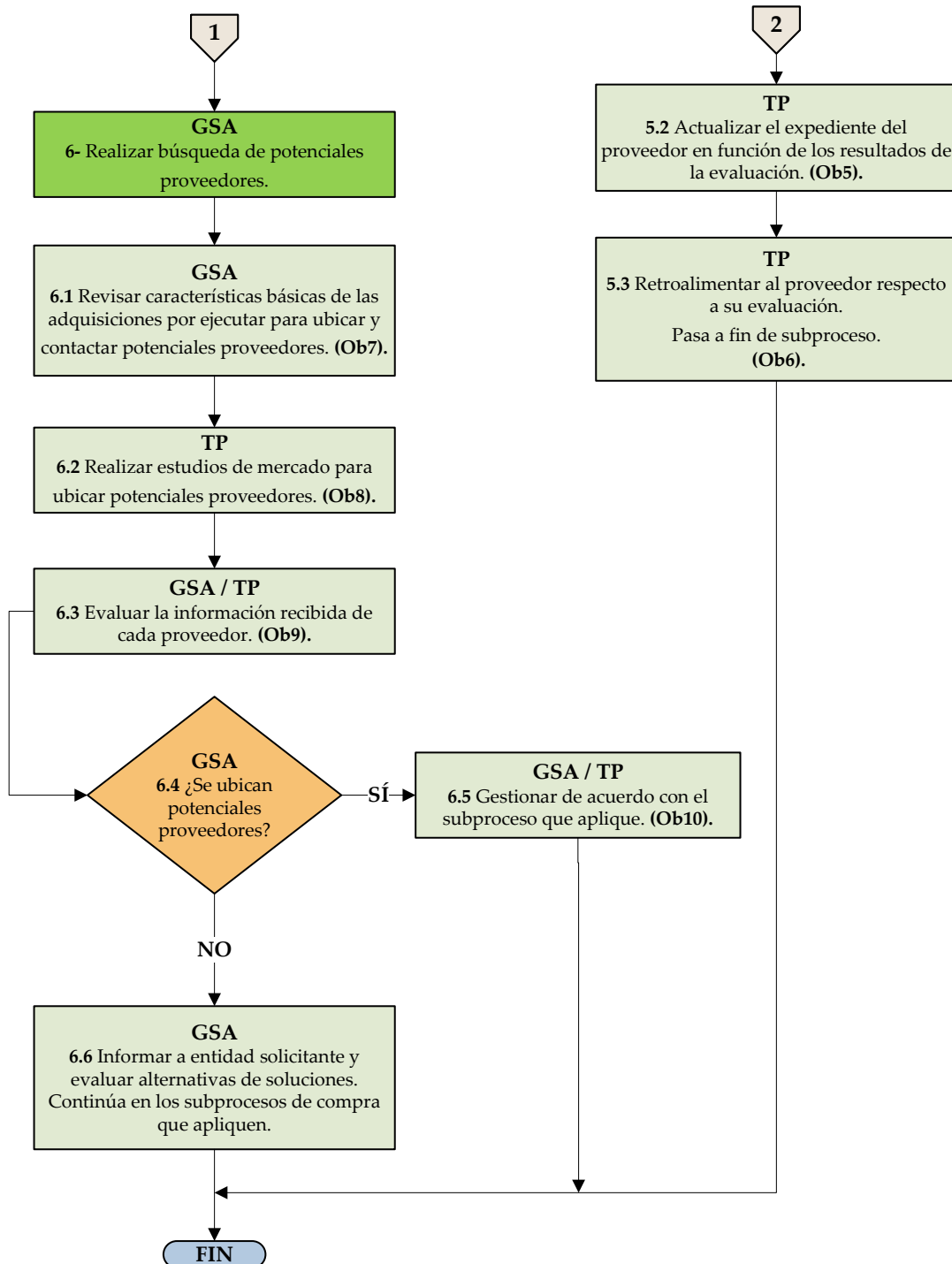
**Ob2:** Todo proveedor adjudicado con una Orden de Compra o Contrato del IICA debe ser registrado y evaluado. Para actividad 1, 2 y 3 se les solicitará a los proveedores que ingresen a la página web institucional ([www.iica.int](http://www.iica.int)) para que se registren como proveedores de bienes y servicios o den mantenimiento a la información ya suministrada. Entendiéndose actividad 2 para proveedores ya existentes.

**Ob3:** Todo proveedor registrado debe clasificarse por especialidad o tipo de servicio (consultoría, venta de vehículos, servicio de audio, etc). Al nuevo proveedor se le solicita:  
- Formulario de apertura de proveedor (+ protección datos personales + registro en el Ministerio de Hacienda).  
- Certificación bancaria en caso de ser nacional.  
- Completar el formulario bancario en caso de ser proveedor internacional  
- Cédula jurídica.  
La documentación aportada por el proveedor se archiva en una carpeta electrónica.

**Ob4:** Se debe evaluar una vez se reciba la totalidad del bien o servicio. En contratación por períodos largos, se podrán realizar evaluaciones de seguimiento intermedias. La evaluación la hará la GSA y la entidad solicitante. Se evaluará la calidad del bien o servicio, cumplimiento de convenios, atención al cliente y atención post venta (según aplique).

#### Gerencia de Servicios Administrativos

#### Observaciones



**Ob5:** El resultado generará un marcaje: "elegible", "en observación" o "deficiente".

**Ob6:** Un proveedor "en observación" o "deficiente" puede cambiar a elegible si propone e implanta mejoras a satisfacción de las partes evaluadoras.

**Ob7:** Se puede requerir de proveedores adicionales, si se presentan especificaciones técnicas que no pueden ser cumplidas por los registrados o no hay suficientes proveedores.

**Ob8:** Solicitar información relacionada con la condición jurídica, productos y/o servicios y referencias verificables de clientes.

**Ob9:** La información recabada se pondrá en una base de datos a disposición de todos los subprocesos de compras que la requieran.

**Ob10:** Pasa al subproceso 12.1.3 o el subproceso 12.1.4.



## Subproceso

### 12.1.3 Identificación de método de compra.

<b>Objetivo</b>	Garantizar la adecuada disponibilidad de insumos y servicios con criterio de eficiencia en las compras y en la adecuada gestión del gasto.	
<b>Entradas</b>	<b>Insumos</b>	<b>Referencias</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trámite-Solicitud de compra y contratación vía sistema informático.</li> <li>• Solicitudes vía correo electrónico de adquisición y/o contrataciones mayores a USD50,000 para licitar.</li> <li>• Formatos de contratos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de presupuesto anual.</li> <li>• Plan de compras.</li> <li>• Plan de Acción Anual – PAA.</li> <li>• Manual para la adquisición de bienes y contratación de servicios.</li> <li>• Reglamento financiero.</li> <li>• Normativa interna.</li> <li>• Las definidas por los sistemas de soporte al proceso.</li> </ul>
<b>Productos</b>	Bienes muebles, inmuebles y servicios adquiridos oportunamente y acordes con los requerimientos recibidos. Optimización del gasto según metas establecidas.	

## 12.1 Compras y Contrataciones.

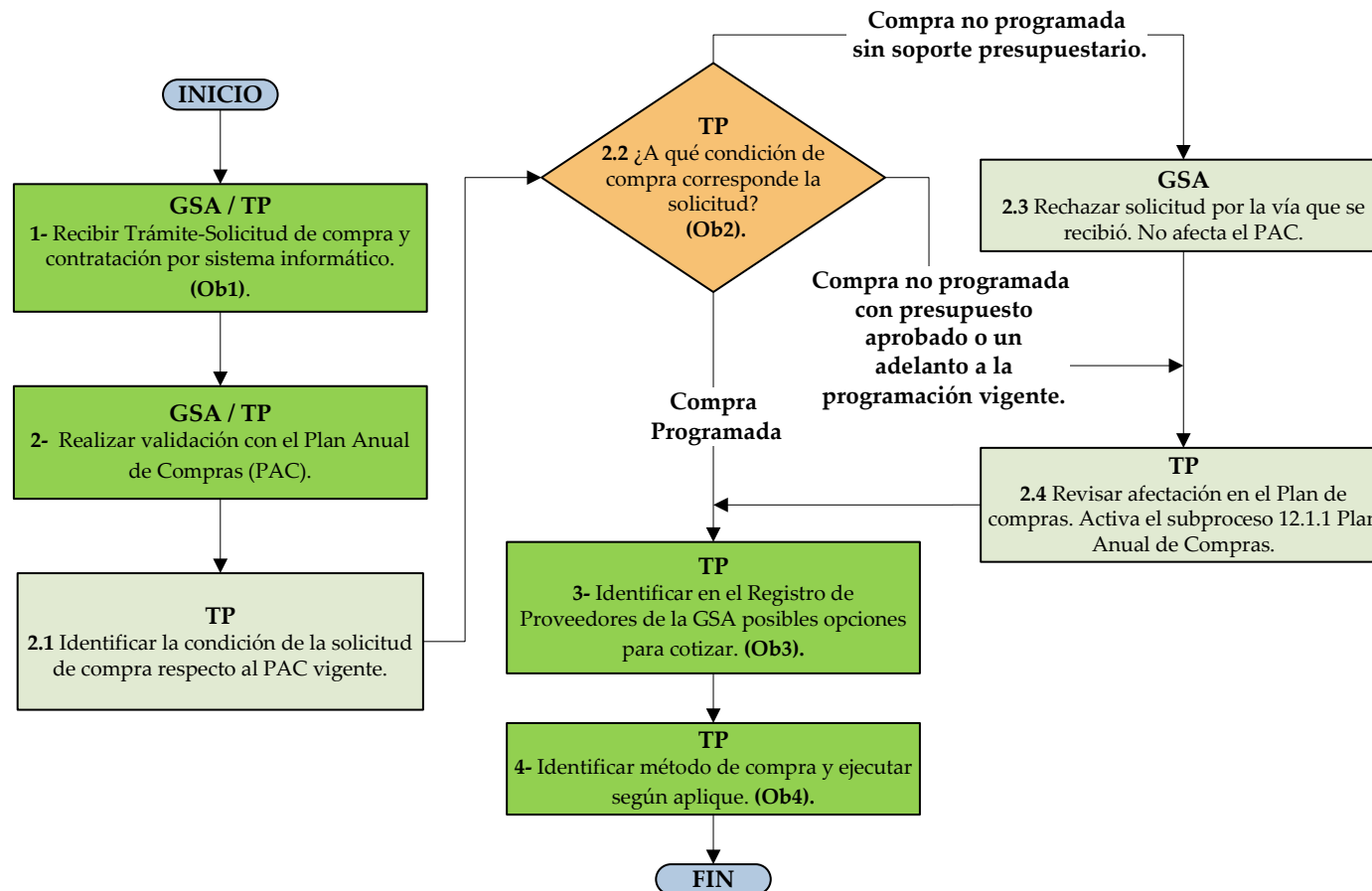
### 12.1.3 Identificación de método de compra.

**INVOLUCRADOS**

**Gerente de Servicios Administrativos ( GSA )**  
**Técnico de Proveeduría ( TP )**  
**Encargado de Almacén ( EA )**  
**Entidad Solicitante ( ES )**  
**Comité Corporativo de Compras ( CCC )**

#### Gerencia de Servicios Administrativos

#### Observaciones



**Ob1:** Debe incluir referencia del presupuesto disponible para realizar la compra y una justificación técnica de la necesidad a cubrir.

**Ob2:** En caso de impacto, se debe identificar afectación en tiempo y notificar a usuarios relacionados.

**Ob3:** La entidad solicitante puede sugerir proveedores no registrados por la GSA. Se integrarán proveedores potenciales identificados por la GSA. Si es necesario puede activar 12.1.2 Registro de Proveedores para la búsqueda de potenciales proveedores.

**Ob4:** Se determina con base en el monto presupuestado:

- Hasta USD 2000 o su equivalente en moneda nacional, por adquisición o contratación directa (incluidos servicios de consultoría).
- De USD 2.000 a USD 50.000 o su equivalente en moneda nacional: adquisición o contratación mediante proceso comparativo: al menos 3 cotizaciones/ofertas (incluidos servicios de consultoría).
- Mas de USD 50.000 o su equivalente en moneda nacional: adquisición o contratación mediante licitación institucional (incluidos servicios de consultoría).

## Subproceso

### 12.1.4 Compras por Tarjeta de Crédito o Caja Chica.

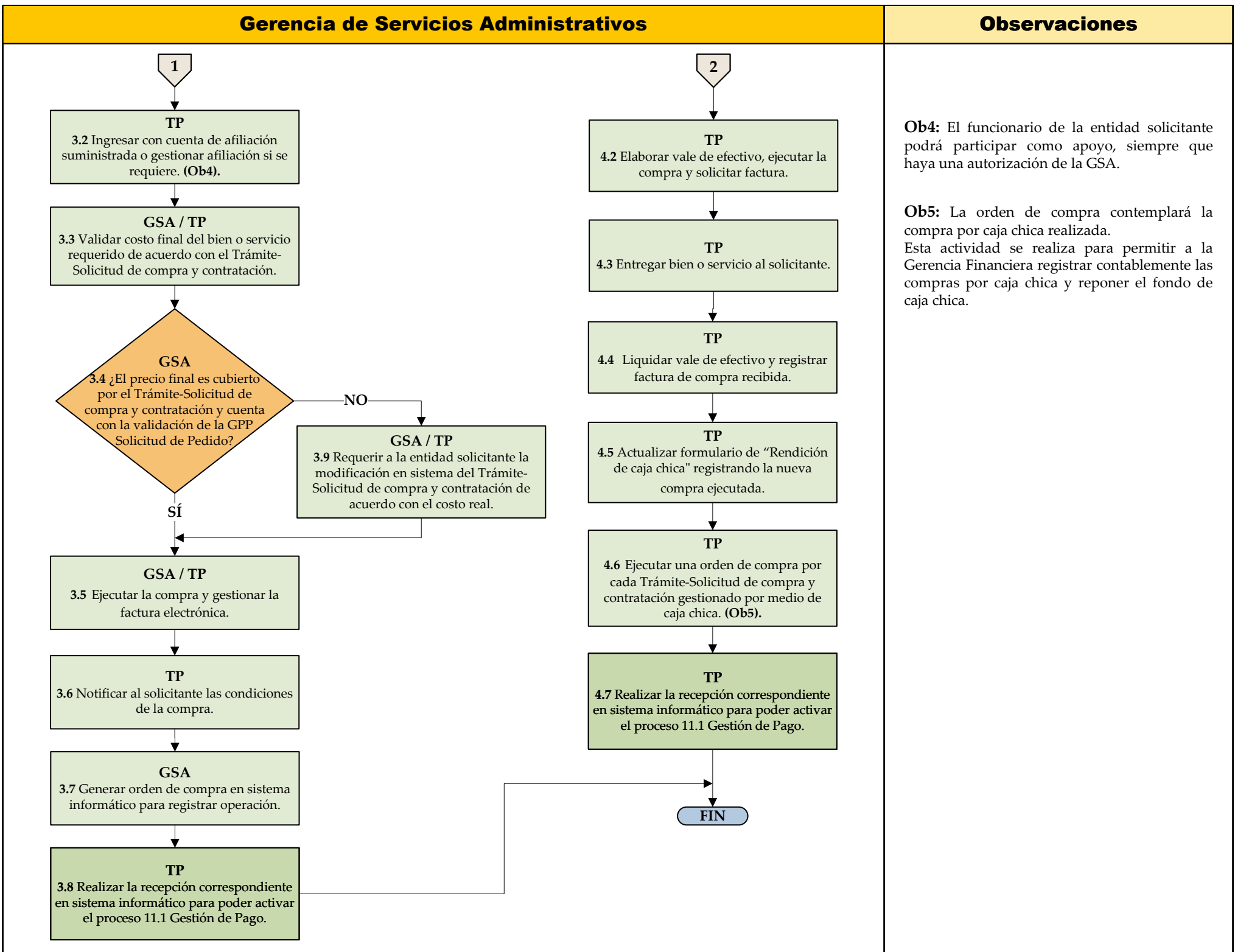
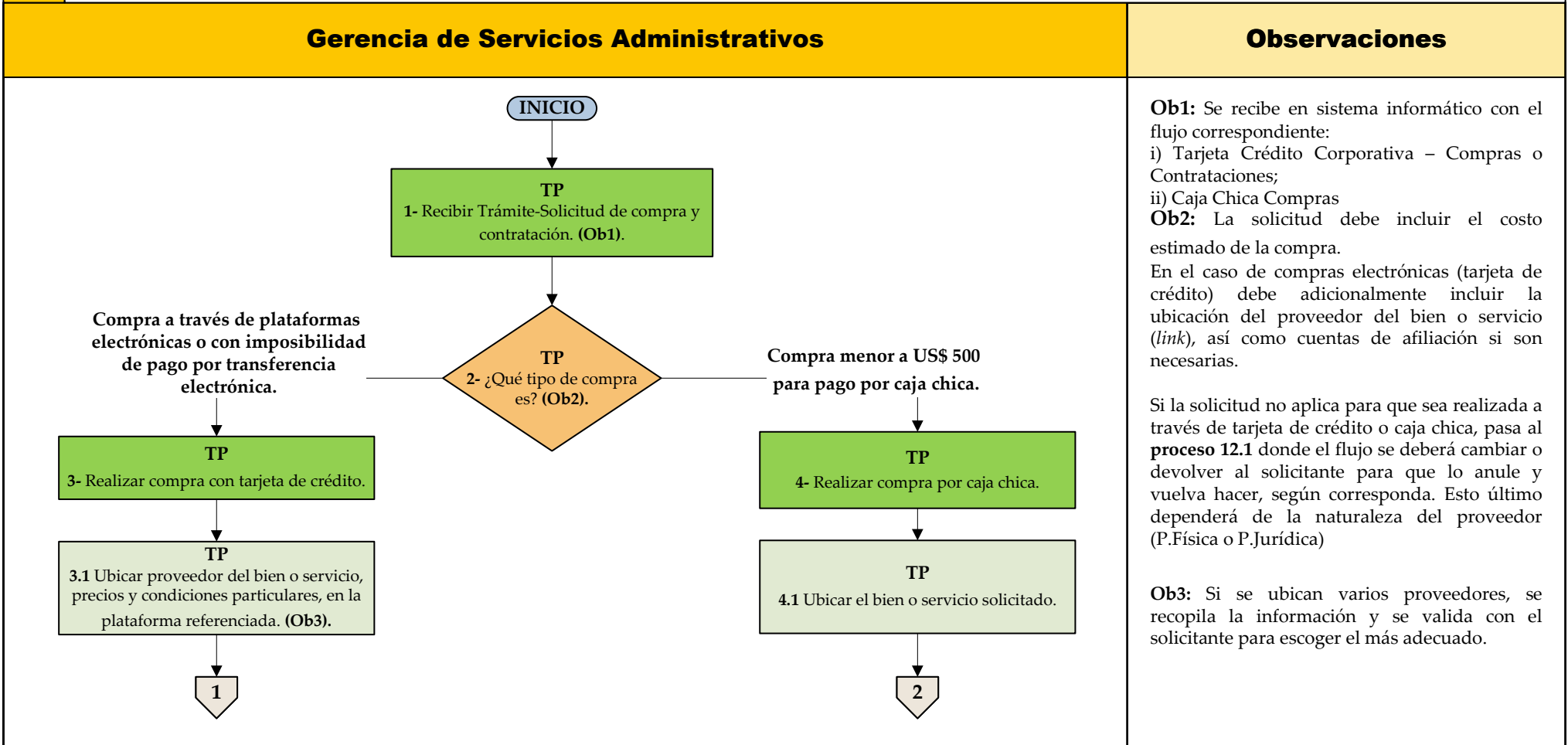
<b>Objetivo</b>	Facilitar la compra expedita de productos o servicios que no puedan ser adquiridos mediante el pago vía transferencia electrónica bancaria.	
<b>Entradas</b>	<b>Insumos</b>	<b>Referencias</b>
	Trámite-Solicitud de compra y contratación vía sistema.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Plan de presupuesto anual.</li><li>• Manual para la adquisición de bienes y contratación de servicios.</li><li>• Plan de Acción Anual – PAA.</li><li>• Reglamento financiero.</li><li>• Normativa interna.</li><li>• Las definidas por los sistemas de soporte al proceso.</li></ul>
<b>Productos</b>	Bienes o servicios adquiridos de manera expedita.	

**12.1 Compras y Contrataciones.**

**12.1.4 Compras por tarjeta de crédito o caja chica.**

**INVOLUCRADOS**

**Gerente de Servicios Administrativos ( GSA )**  
**Técnico en Proveeduría ( TP )**  
**Entidad Solicitante ( ES )**



**Subproceso**

**12.1.5 Contratación directa.**

<b>Objetivo</b>	Garantizar la adecuada disponibilidad de insumos y servicios con criterio de eficiencia en las compras y en la adecuada gestión del gasto.	
<b>Entradas</b>	<b>Insumos</b>	<b>Referencias</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Trámite-Solicitud de compra y contratación vía sistema informático.</li> <li>Formatos de contratos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan de presupuesto anual.</li> <li>Plan Anual de compras.</li> <li>Plan de Acción Anual – PAA.</li> <li>Manual para la adquisición de bienes y contratación de servicios.</li> <li>Reglamento financiero.</li> <li>Normativa interna.</li> <li>Las definidas por los sistemas de soporte al proceso.</li> </ul>
<b>Productos</b>	Bienes muebles, inmuebles y servicios adquiridos oportunamente y acordes con los requerimientos recibidos. Optimización del gasto según metas establecidas.	

## 12.1 Compras y Contrataciones.

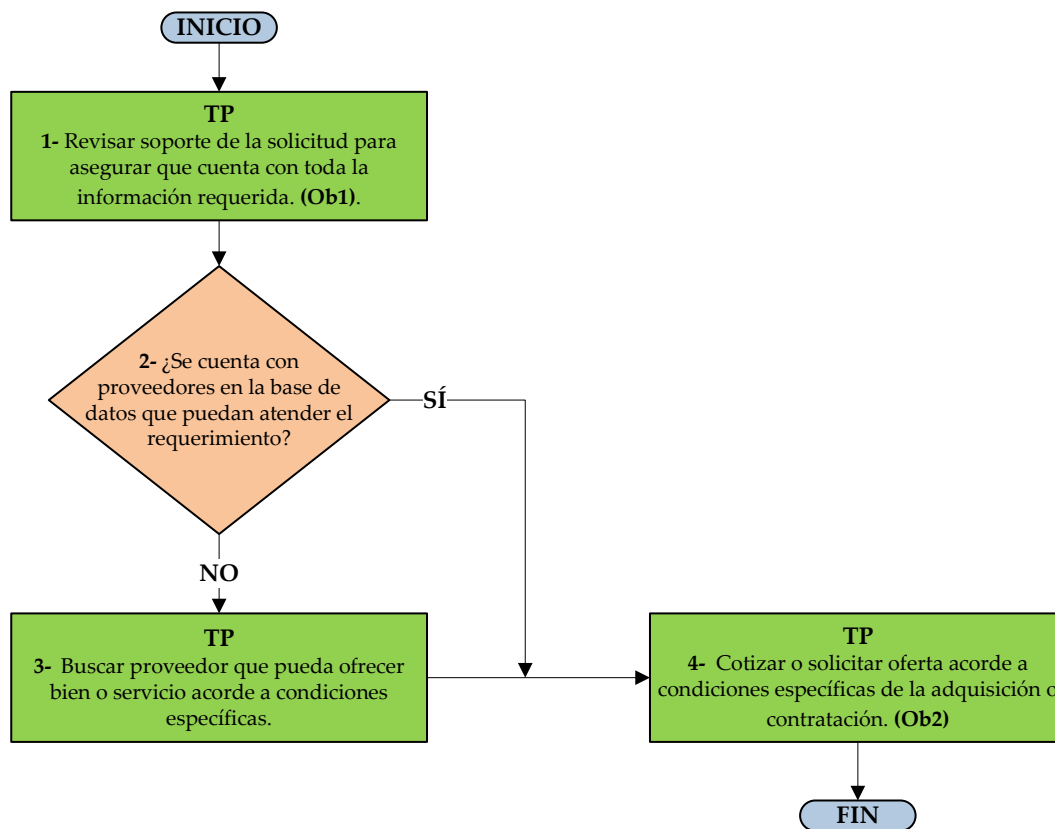
### 12.1.5 Contratación directa.

INVOLUCRADOS

**Gerente de Servicios Administrativos ( GSA )**  
**Técnico de Proveduría ( TP )**  
**Encargado de Almacén ( EA )**  
**Entidad Solicitante ( ES )**  
**Comité Corporativo de Compras ( CCC )**

#### Gerencia de Servicios Administrativos

#### Observaciones



**Ob1:** Se debe cumplir la normativa vigente que establece los soportes requeridos para soportar una solicitud de compra.

**Ob2:** Pasa a la actividad 1 del subproceso 12.1.9.

**Subproceso**

**12.1.6 Contratación proceso competitivo para compra de bienes y/o servicios.**

<b>Objetivo</b>	Garantizar la adecuada disponibilidad de insumos y servicios con criterio de eficiencia en las compras y en la adecuada gestión del gasto.	
<b>Entradas</b>	<b>Insumos</b>	<b>Referencias</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trámite-Solicitud de compra y contratación vía sistema informático.</li> <li>• Formatos de contratos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de presupuesto anual.</li> <li>• Plan Anual de compras.</li> <li>• Plan de Acción Anual – PAA.</li> <li>• Manual para la adquisición de bienes y contratación de servicios.</li> <li>• Reglamento financiero.</li> <li>• Normativa interna.</li> <li>• Las definidas por los sistemas de soporte al proceso.</li> </ul>
<b>Productos</b>	Bienes muebles, inmuebles y servicios adquiridos oportunamente y acordes con los requerimientos recibidos. Optimización del gasto según metas establecidas.	

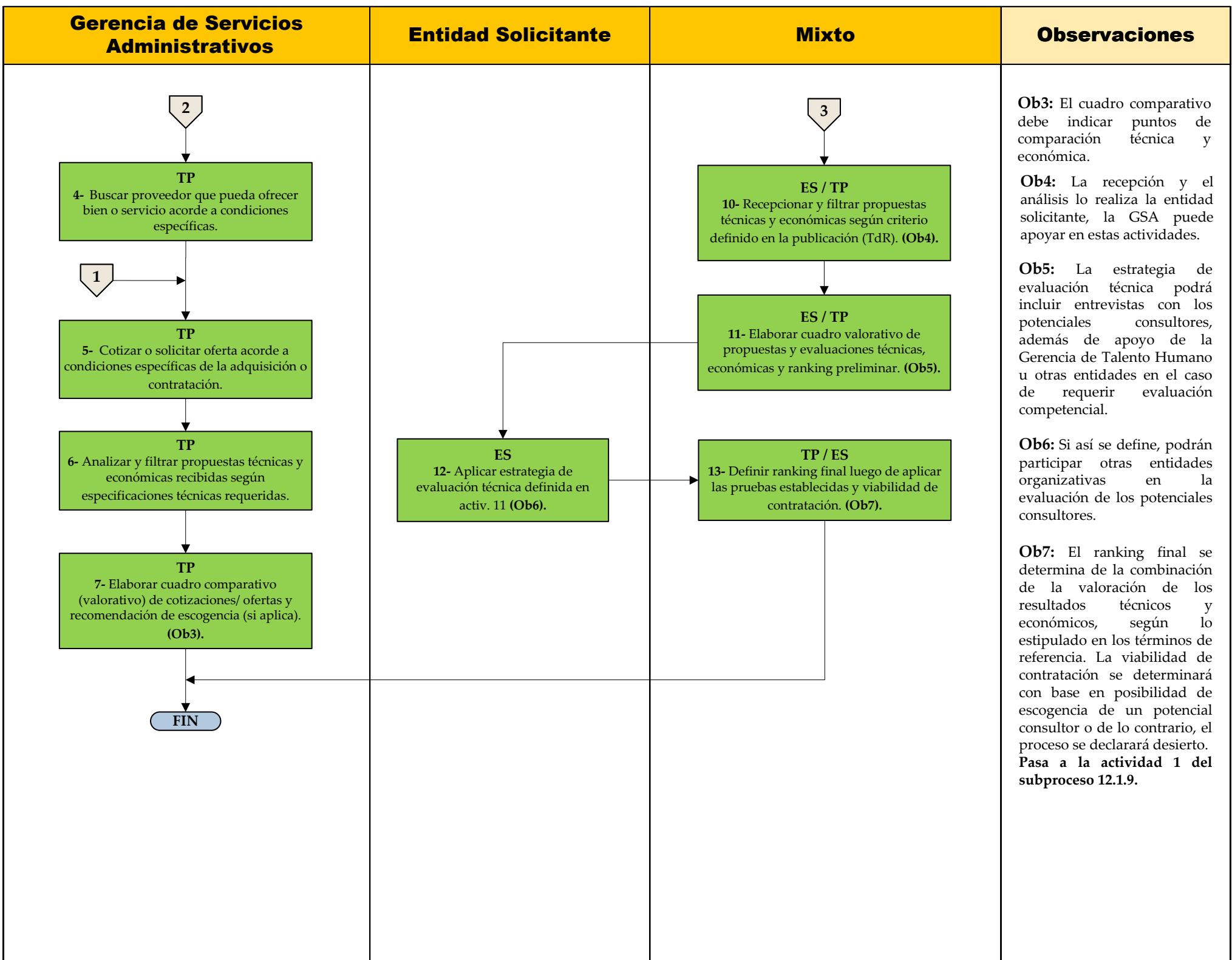
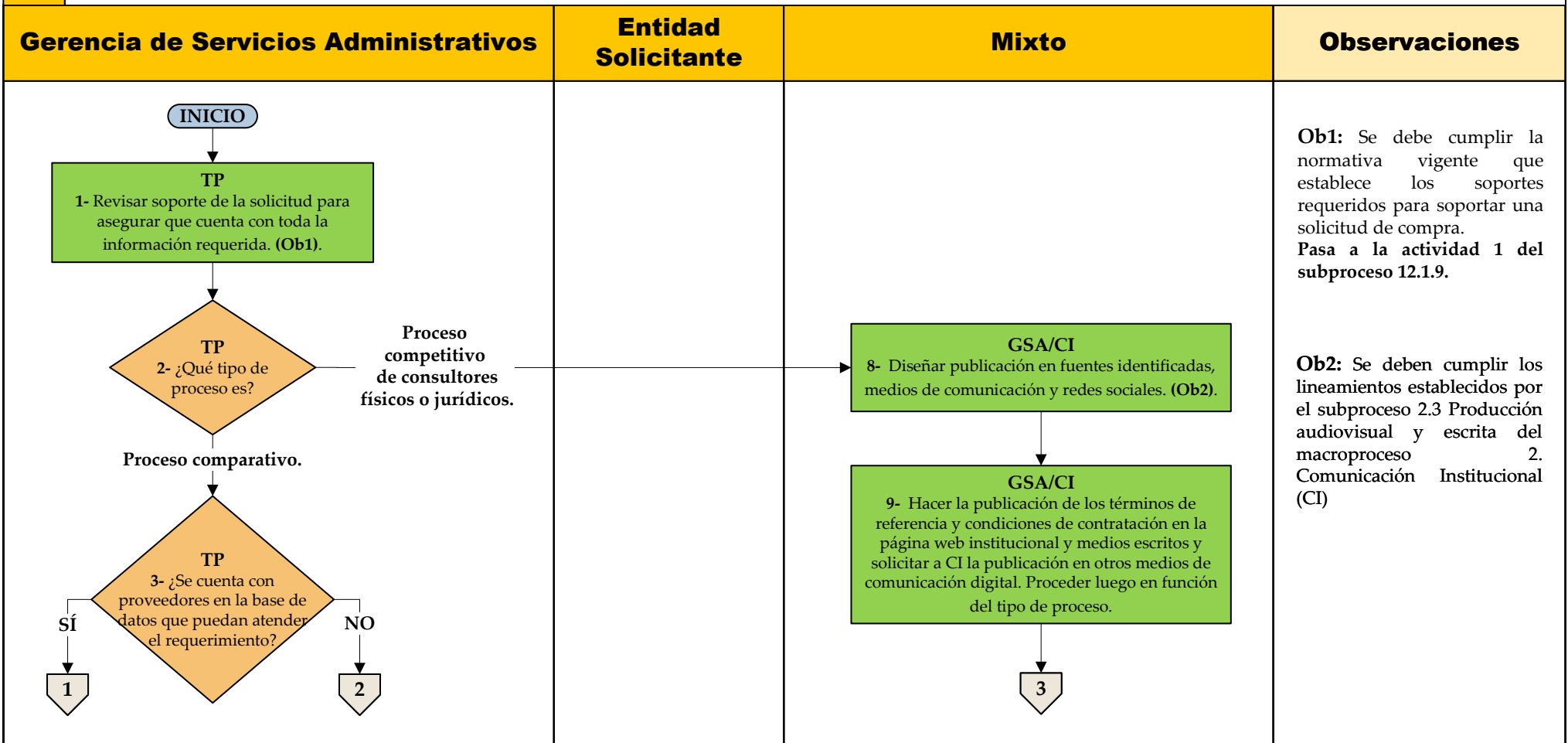


**12.1 Compras y Contrataciones.**

**12.1.6 Contratación proceso competitivo para compra de bienes y/o servicios.**

**INVOLUCRADOS**

**Gerente de Servicios Administrativos ( GSA )**  
**Técnico de Proveduría ( TP )**  
**Encargado de Almacén ( EA )**  
**Entidad Solicitante ( ES )**  
**Comunicación Institucional ( CI )**



**Subproceso**

**12.1.7 Contratación por licitación.**

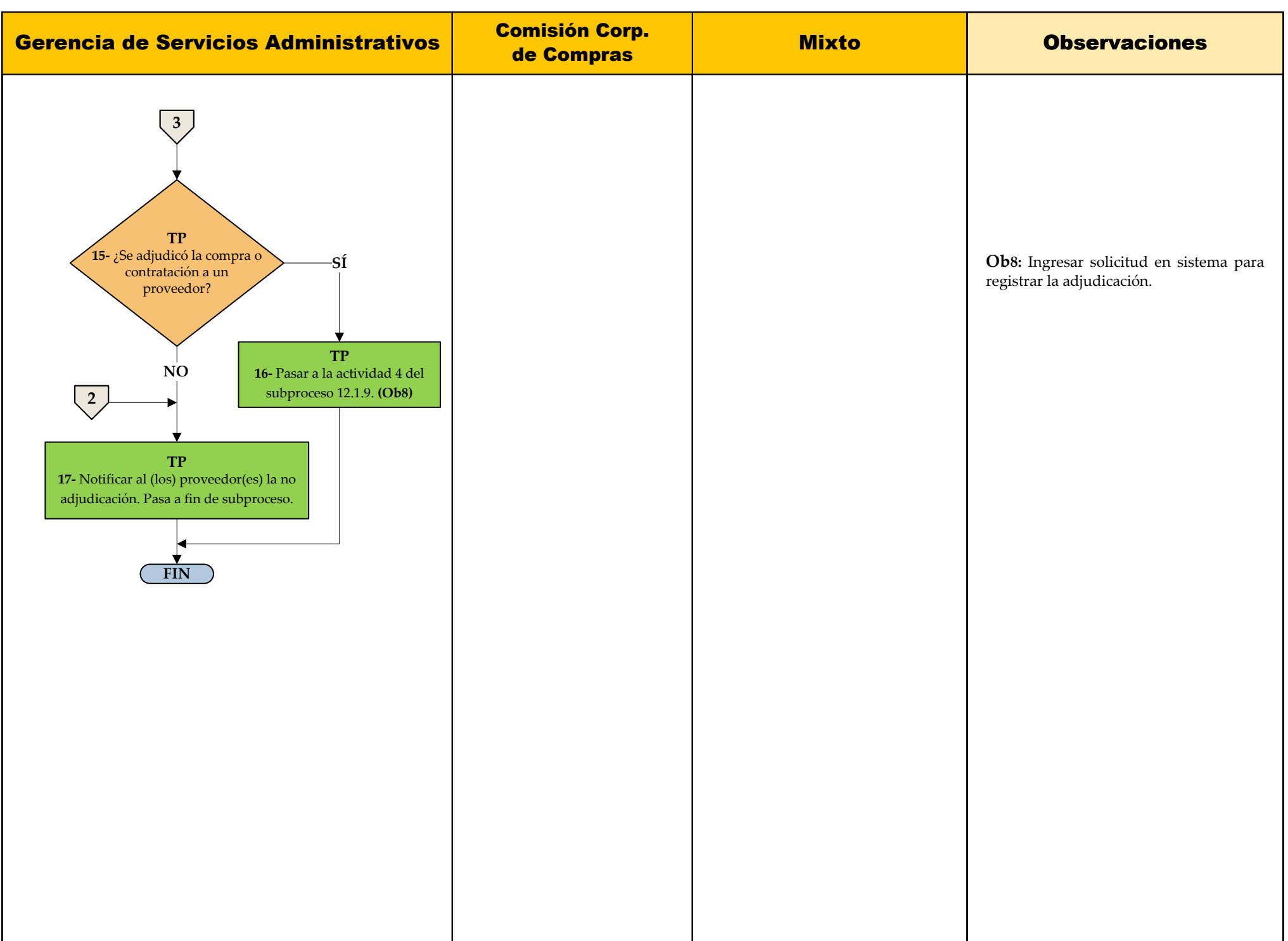
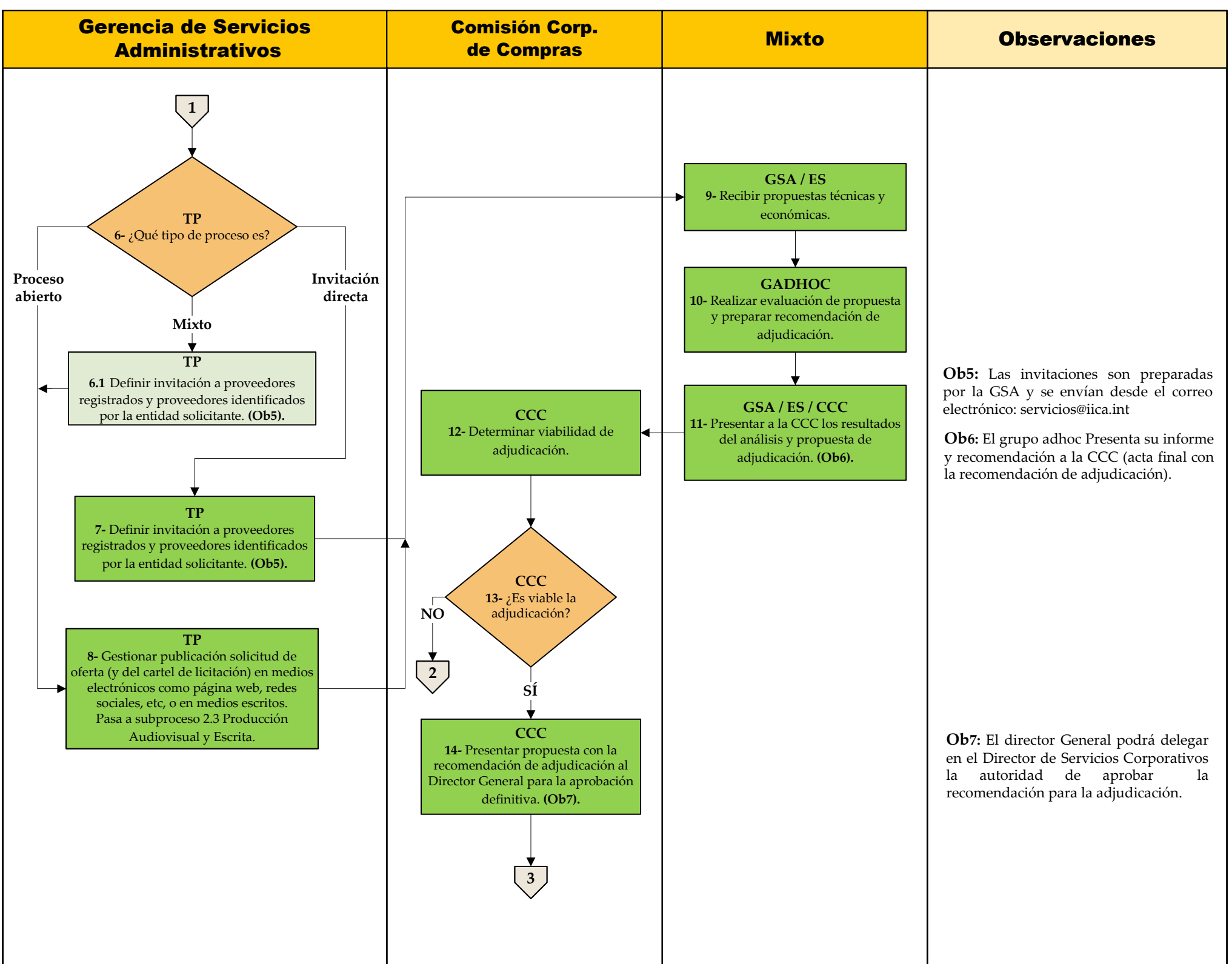
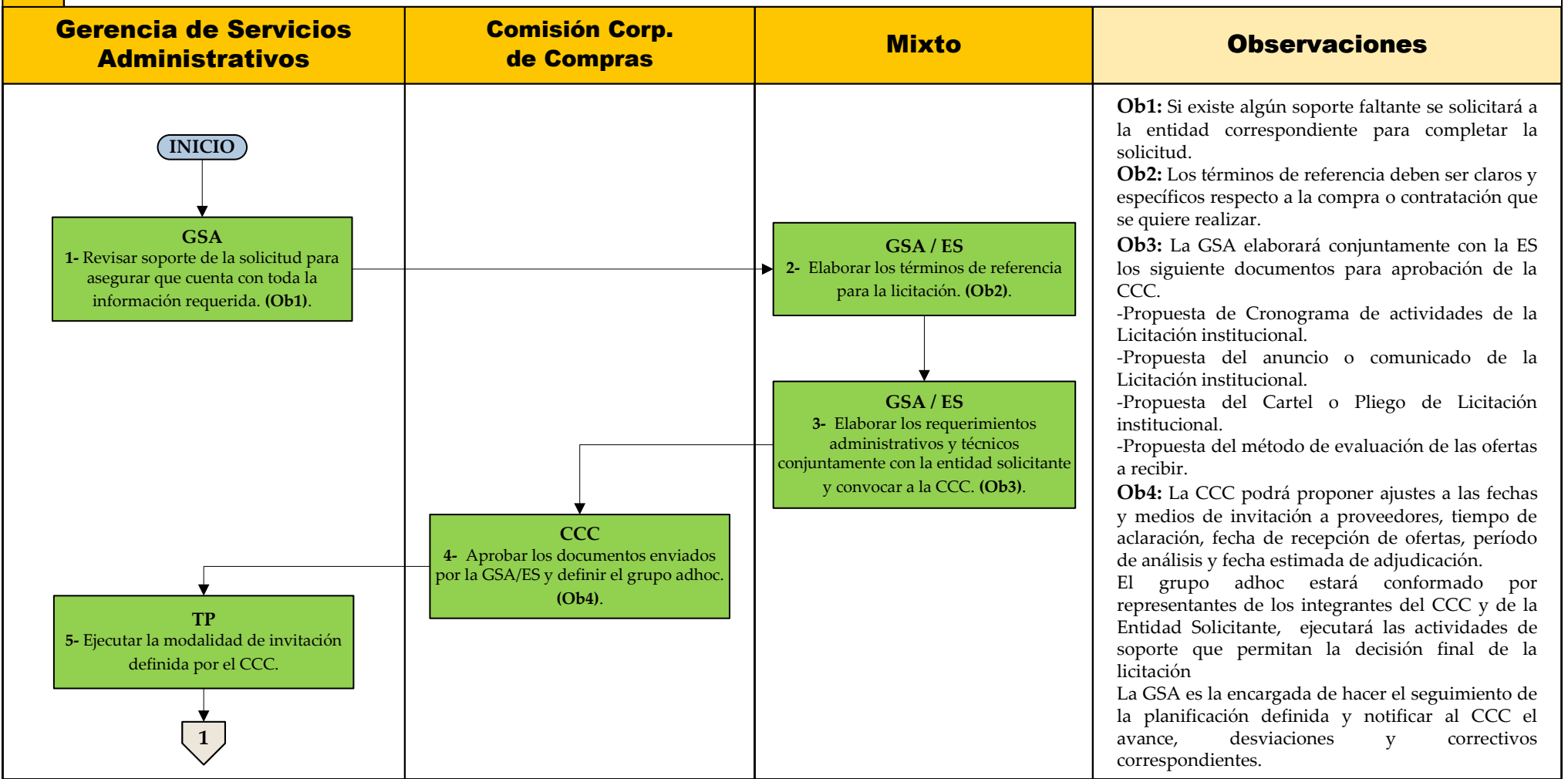
<p><b>Objetivo</b></p>	<p>Garantizar la adecuada disponibilidad de insumos y servicios con criterio de eficiencia en las compras y en la adecuada gestión del gasto.</p>	
<p><b>Entradas</b></p>	<p><b>Insumos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Trámite-Solicitud de compra y contratación vía sistema informático.</li> <li>• Solicitudes vía correo electrónico de adquisición y/o contrataciones mayores a USD50,000 para licitar.</li> <li>• Formatos de contratos.</li> </ul>	<p><b>Referencias</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de presupuesto anual.</li> <li>• Plan Anual de compras.</li> <li>• Plan de Acción Anual – PAA.</li> <li>• Manual para la adquisición de bienes y contratación de servicios.</li> <li>• Reglamento financiero.</li> <li>• Normativa interna.</li> <li>• Las definidas por los sistemas de soporte al proceso.</li> </ul>
<p><b>Productos</b></p>	<p>Bienes muebles, inmuebles y servicios adquiridos oportunamente y acordes con los requerimientos recibidos. Optimización del gasto según metas establecidas.</p>	

**12.1 Compras y Contrataciones.**

**12.1.7 Contratación por licitación.**

**INVOLUCRADOS**

- Gerente de Servicios Administrativos ( GSA )
- Técnico de Proveeduría ( TP )
- Encargado de Almacén ( EA )
- Entidad Solicitante ( ES )
- Comisión Corporativa de Compras ( CCC )
- Grupo AD-HOC ( GADHOC )



**Subproceso**

**12.1.8 Contratación de consultores.**

<b>Objetivo</b>	Garantizar la adecuada disponibilidad servicios especializados de consultoría con criterio de eficiencia en las contrataciones y en la adecuada gestión del gasto.	
<b>Entradas</b>	<b>Insumos</b>	<b>Referencias</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trámite-Solicitud de compra y contratación vía sistema informático.</li> <li>• Solicitudes vía correo electrónico de contrataciones mayores a USD50,000 para licitar.</li> <li>• Formatos de contratos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de presupuesto anual.</li> <li>• Plan Anual de compras.</li> <li>• Plan de Acción Anual – PAA.</li> <li>• Manual para la adquisición de bienes y contratación de servicios.</li> <li>• Reglamento financiero.</li> <li>• Normativa interna.</li> <li>• Las definidas por los sistemas de soporte al proceso.</li> </ul>
<b>Productos</b>	Servicios adquiridos oportunamente y acordes con los requerimientos recibidos. Optimización del gasto según metas establecidas.	

**12.1 Compras y Contrataciones.**

**12.1.8 Contratación de consultores.**

**INVOLUCRADOS**

**Gerente de Servicios Administrativos ( GSA )**  
**Técnico de Proveduría ( TP )**  
**Encargado de Almacén ( EA )**  
**Comisión Corporativa de Compras ( CCC )**

Gerencia de Servicios Administrativos	Mixto	Observaciones
<pre> graph TD     INICIO([INICIO]) --&gt; TP1[TP 1- Revisar aspectos administrativos en los soportes y términos de referencia suministrados por la entidad organizativa. (Ob1).]     TP1 --&gt; TP2{TP 2- ¿Se plantea un proceso competitivo? (Ob2).}     TP2 -- SÍ --&gt; TP2_1[TP 2.1- Pasar a la actividad 2 del subproceso 12.1.6.]     TP2 -- NO --&gt; TP3[TP 3- Verificar si el consultor solicitado ha sido contratado antes.]     TP2_1 --&gt; 1{1}     TP3 --&gt; 1     1 --&gt; TP4{TP 4- ¿El consultor ya tiene expediente en el registro de proveedores?}     TP4 -- SÍ --&gt; TP5[TP 5- Ubicar última evaluación registrada del consultor.]     TP4 -- NO --&gt; TP5     TP5 --&gt; TP6[TP 6- Contactar consultor y solicitar oferta técnica y económica conforme a los términos de referencia.]     TP6 --&gt; 2{2}                     </pre>		<p><b>Ob1:</b> Las solicitudes de consultores físicos y jurídicos se tramitarán por un proceso competitivo específico para este tipo de contratación. Solo en caso de excepción se podrá tramitar una contratación directa.</p> <p><b>Ob2:</b> El requerimiento de un consultor específico se considera <b>una excepción</b> y por tanto <b>deberá ser analizado y autorizado por el Director General y/o Director de Servicios Corporativos</b> o por una solicitud expresa de la contraparte (en caso de proyectos recursos externos).</p>

Gerencia de Servicios Administrativos	Mixto	Observaciones
<pre> graph TD     2{2} --&gt; GSA_ES7[GSA / ES 7- Analizar la oferta técnica y económica presentada por el consultor.]     GSA_ES7 --&gt; GSA_ES8{GSA / ES 8- ¿Se cumple con el método de contratación según normativa?}     GSA_ES8 -- SÍ --&gt; GSA_ES9{GSA / ES 9- ¿Se Cuenta con la aprobación para realizar la contratación directa?}     GSA_ES8 -- NO --&gt; GSA_ES9     GSA_ES9 -- SÍ --&gt; TP11[TP 11- Pasar a la actividad 4 del subproceso 12.1.9. (Ob8)]     GSA_ES9 -- NO --&gt; GSA10[GSA 10- Detener el proceso y anular la solicitud. (Ob4).]     TP11 --&gt; 1{1}     GSA10 --&gt; 1     1 --&gt; FIN([FIN])                     </pre>		

**Subproceso**

**12.1.9 Formalización de la contratación y entrega del bien o ejecución del servicio adquirido.**

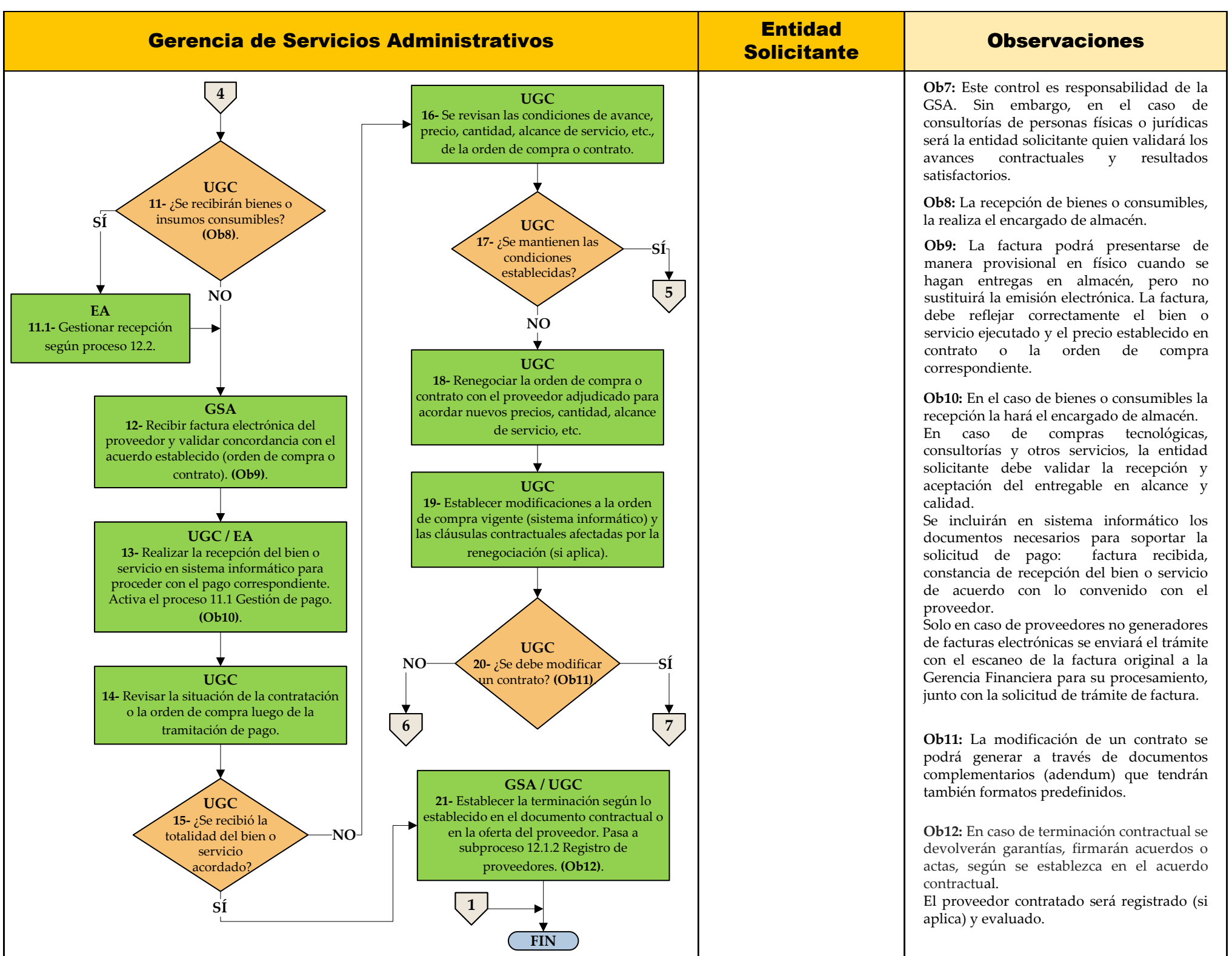
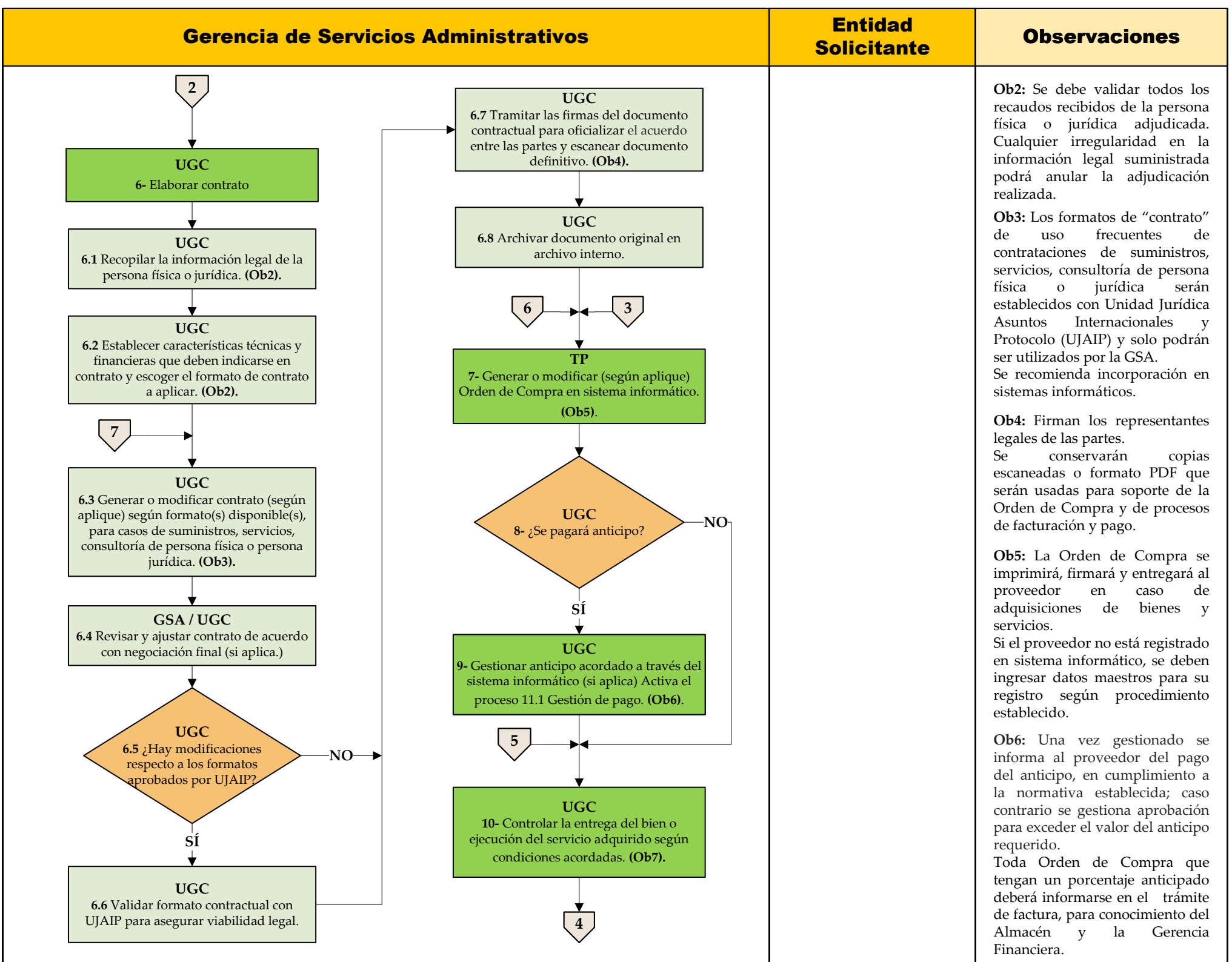
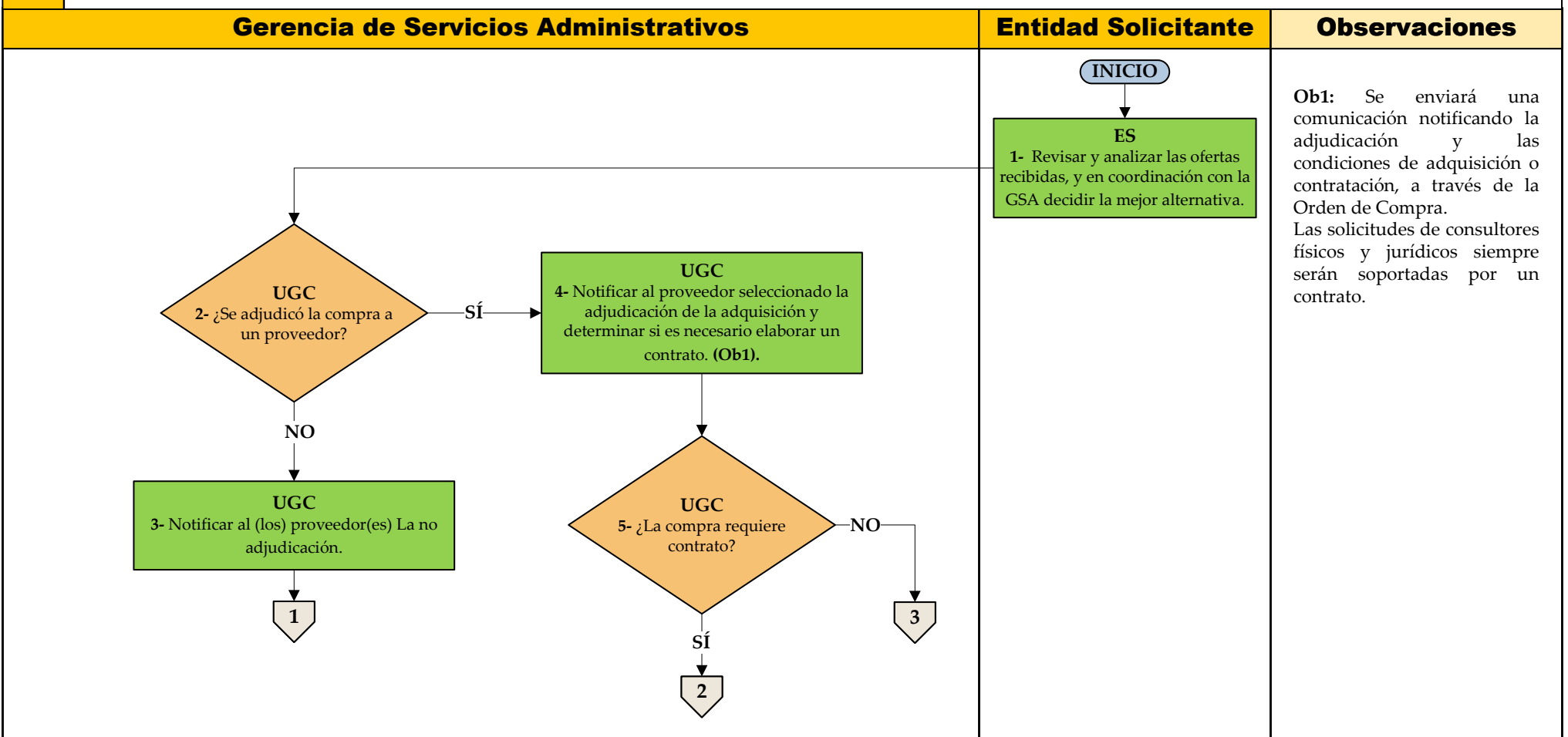
<p><b>Objetivo</b></p>	<p>Garantizar la protección legal del Instituto a través de la formalización de una contratación.</p>	
<p><b>Entradas</b></p>	<p><b>Insumos</b></p>	<p><b>Referencias</b></p>
	<p>Trámite-Solicitud de compra y contratación vía sistema informático. Solicitudes vía correo electrónico de adquisición y/o contrataciones mayores a USD50,000 para licitar. Formatos de contratos.</p>	<p>Plan Anual de compras. Plan de Acción Anual – PAA. Manual para la adquisición de bienes y contratación de servicios. Reglamento financiero. Normativa interna. Las definidas por los sistemas de soporte al proceso.</p>
<p><b>Productos</b></p>	<p>Bienes muebles, inmuebles y servicios adquiridos oportunamente y correctamente formalizados, acordes con los requerimientos recibidos. Optimización del gasto según metas establecidas.</p>	



12.1 Compras y Contrataciones.

12.1.9 Formalización de la contratación y entrega del bien o ejecución del servicio adquirido.

**INVOLUCRADOS**  
**Gerente de Servicios Administrativos ( GSA )**  
**Encargado de Almacén ( EA )**  
**Unidad de Gestión de Contratos ( UGC )**  
**Entidad Solicitante ( ES )**





## Subproceso

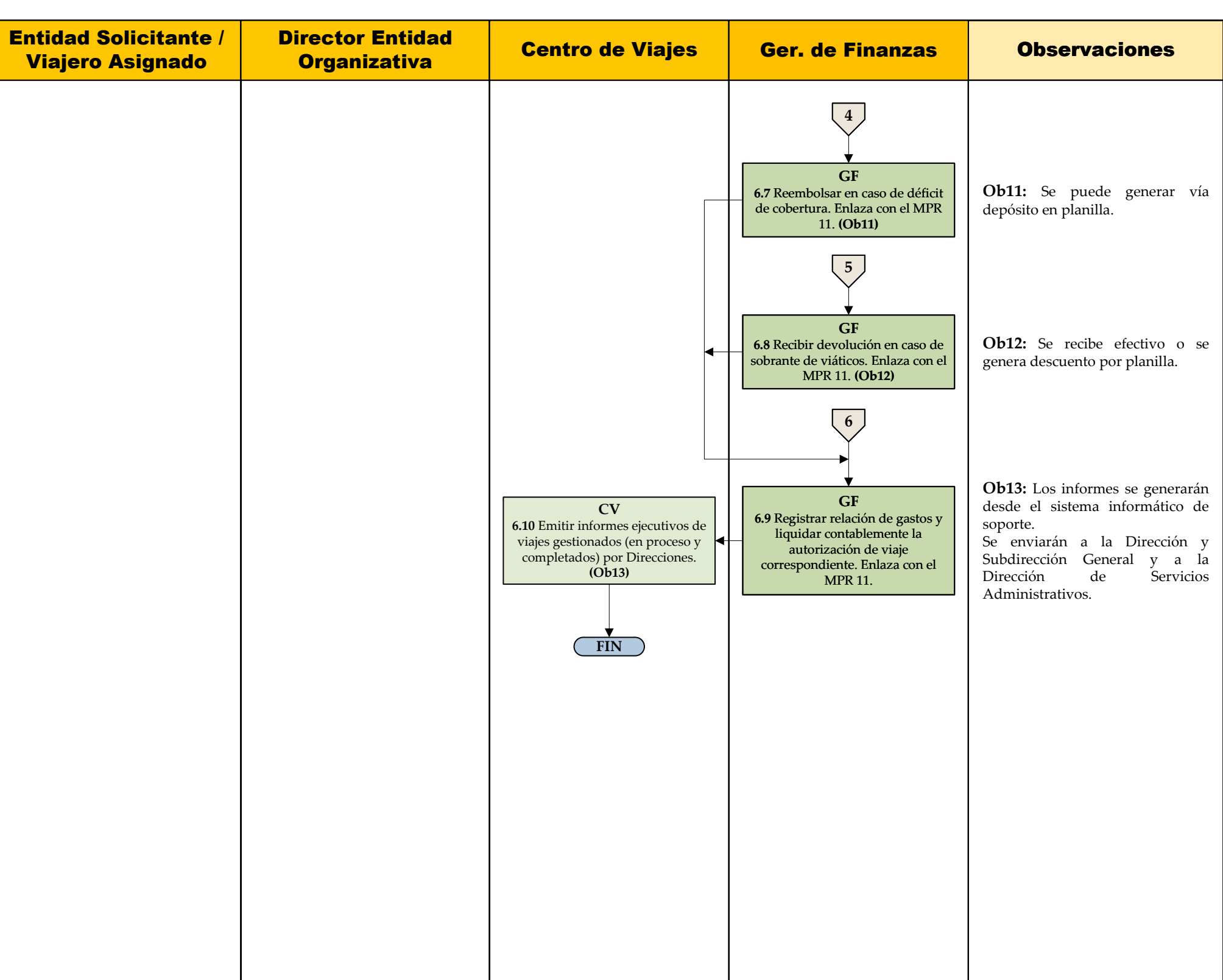
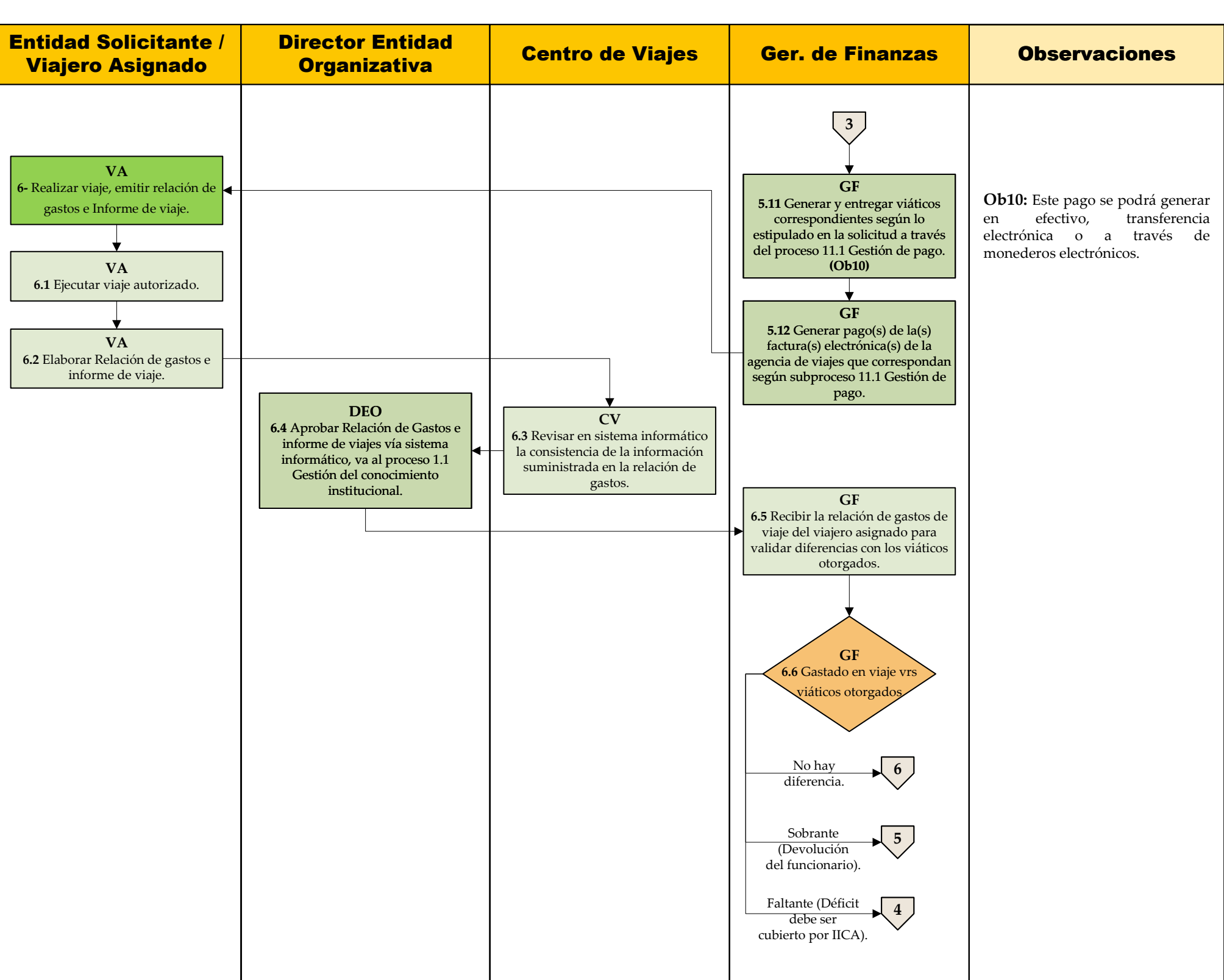
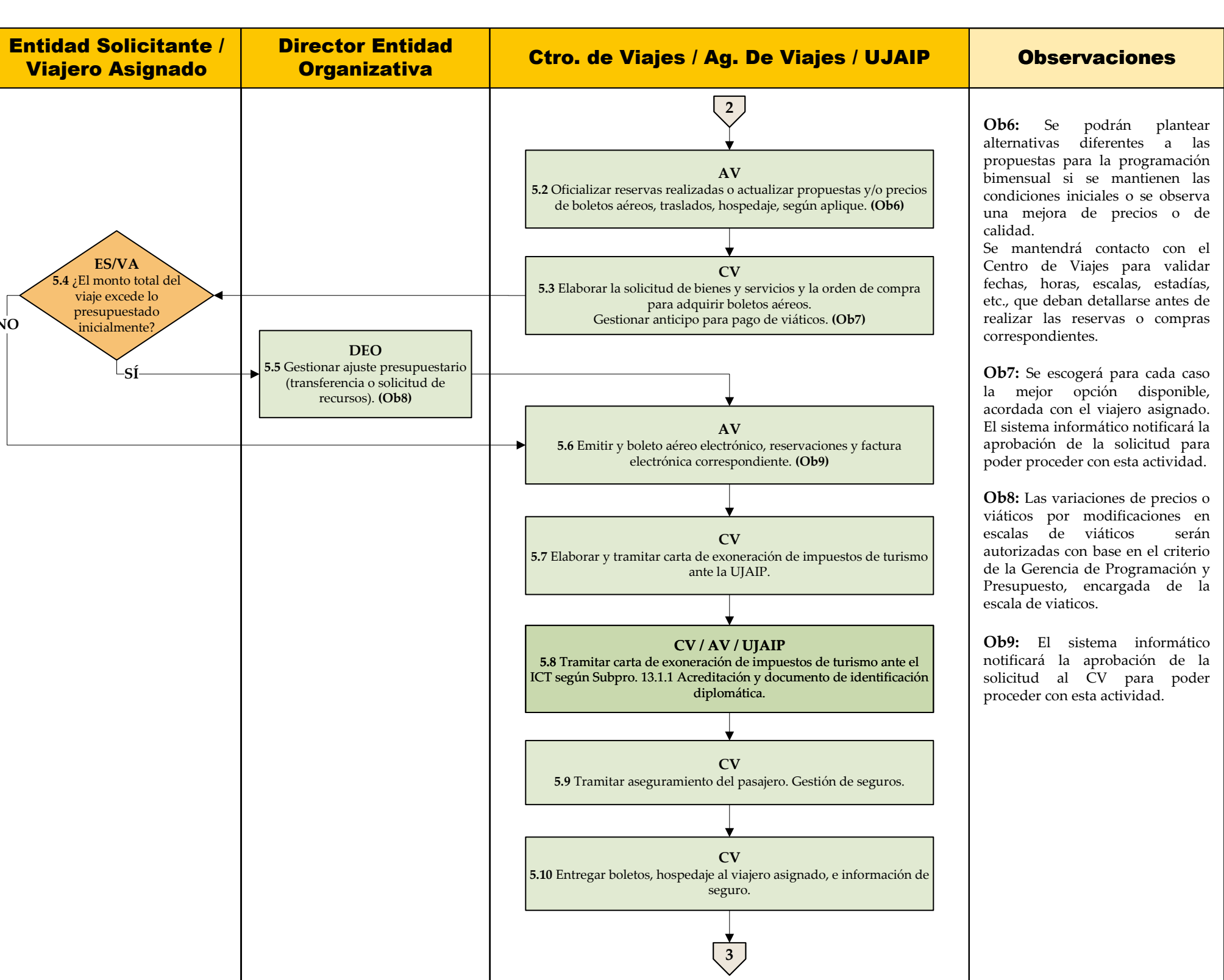
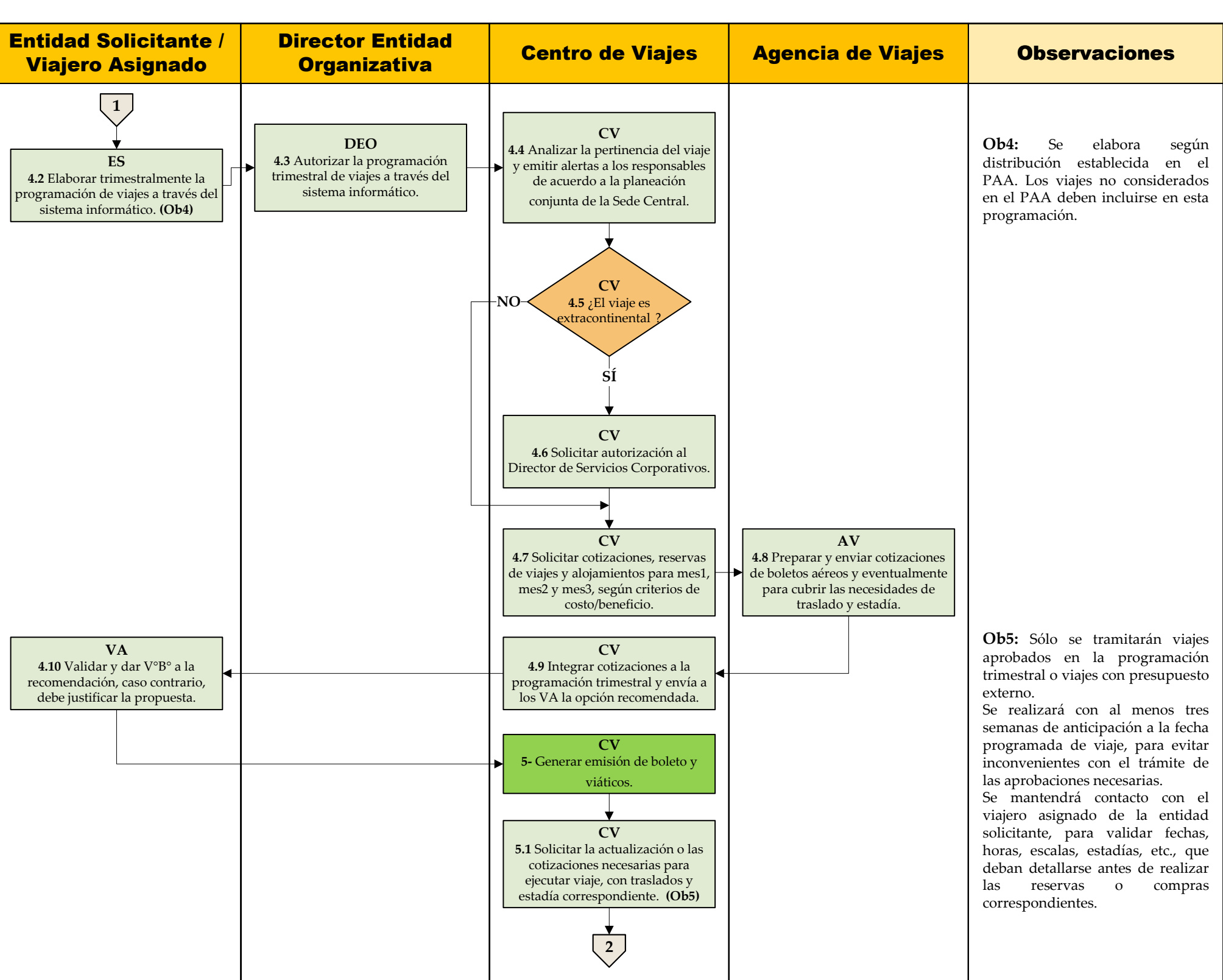
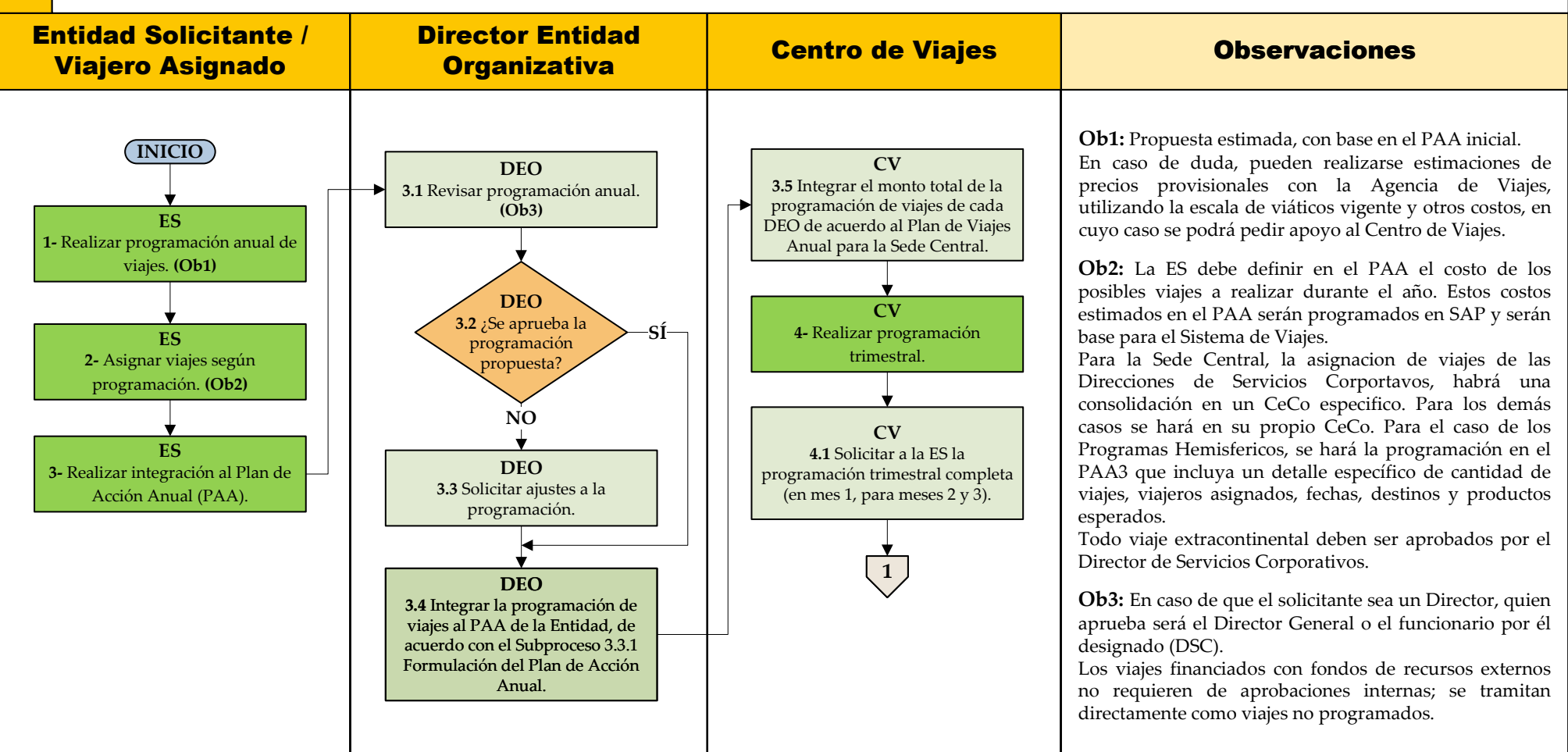
### 12.1.10 Gestión de viajes (programados).

<b>Objetivo</b>	Garantizar la efectiva representación del IICA en actividades estratégicas, sustantivas y operativas que se deben realizar a lugares distantes, con el mayor beneficio en cuanto a costo, calidad y seguridad para el viajero y la institución.	
<b>Entradas</b>	<b>Insumos</b>	<b>Referencias</b>
	<ul style="list-style-type: none"><li>Plan de Acción Anual vigente.</li><li>Plan de viajes anual.</li><li>Formulario de programación trimestral.</li><li>Formulario de solicitud de autorización de viajes I-4.</li><li>Formulario de relación de gastos de viaje I-5.</li><li>Formato de carta de tramitación al ICT de exoneración de impuestos de viaje.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Reglamento de la Dirección General.</li><li>Reglamento de Personal.</li><li>Manual de personal.</li><li>Planes institucionales (PMP, Tácticos Regionales y Sede Central).</li><li>Normativa interna.</li><li>Guía de viajes (acción impulsora).</li><li>Reglamento financiero.</li><li>Escala de viáticos actualizada.</li><li>Las definidas por el Sistema de soporte al proceso.</li></ul>
<b>Productos</b>	Traslado eficiente del viajero IICA. Control y generación de informes de viajes para la toma de decisiones.	

**12.1 Compras y Contrataciones.**

**12.1.10 Gestión de viajes (programados).**

**INVOLUCRADOS**  
**Entidad Solicitante / Viajero Asignado ( ES/VA )**  
**Director de Entidad Organizativa ( DEO )**  
**Centro de Viajes ( CV )**  
**Agencia de Viajes ( AV )**  
**Gerencia de Finanzas ( GF )**  
**Unidad Jur. Asuntos Int. y Prof. ( UJAIP )**



**Subproceso**

**12.1.11 Gestión de viajes (no programados).**

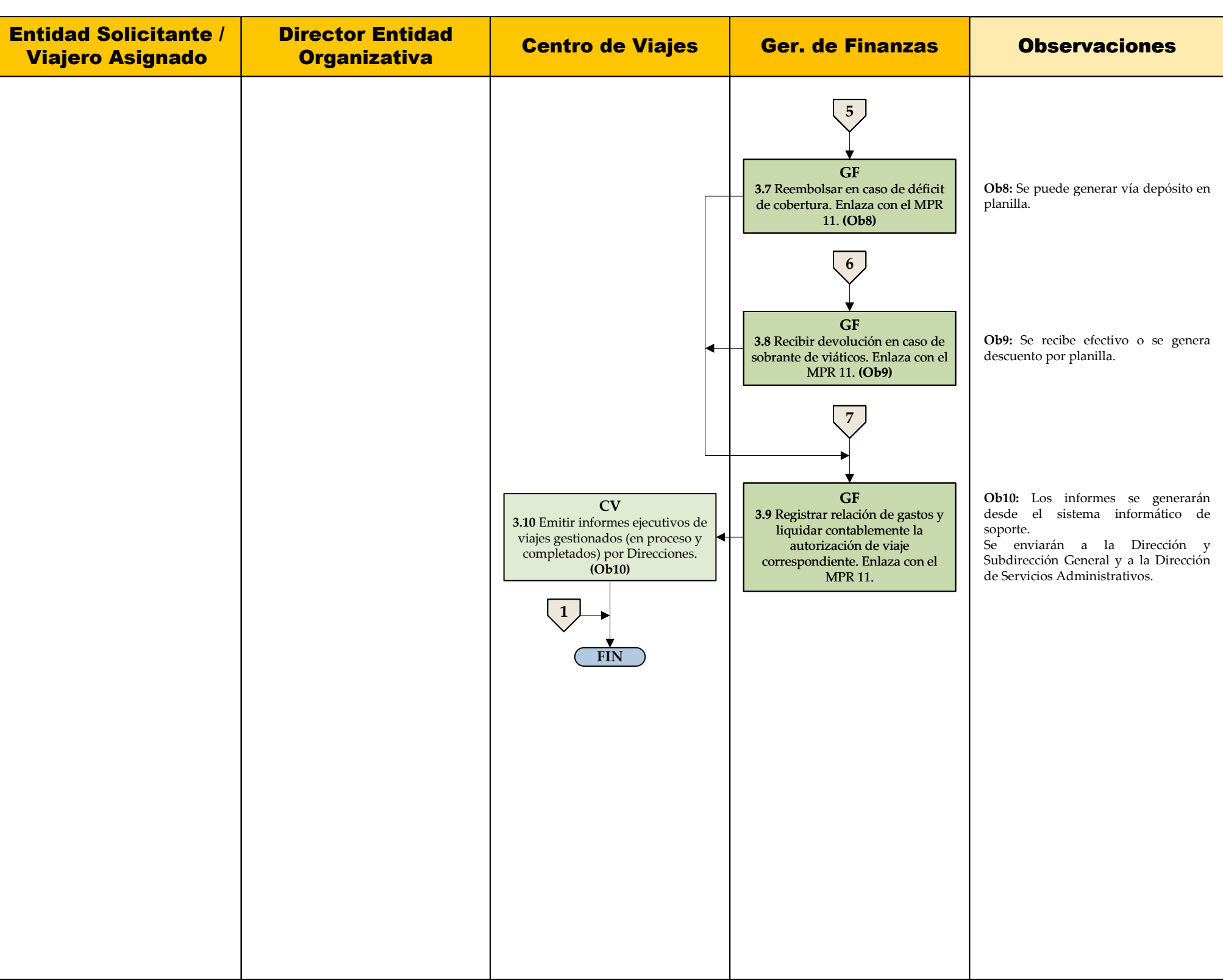
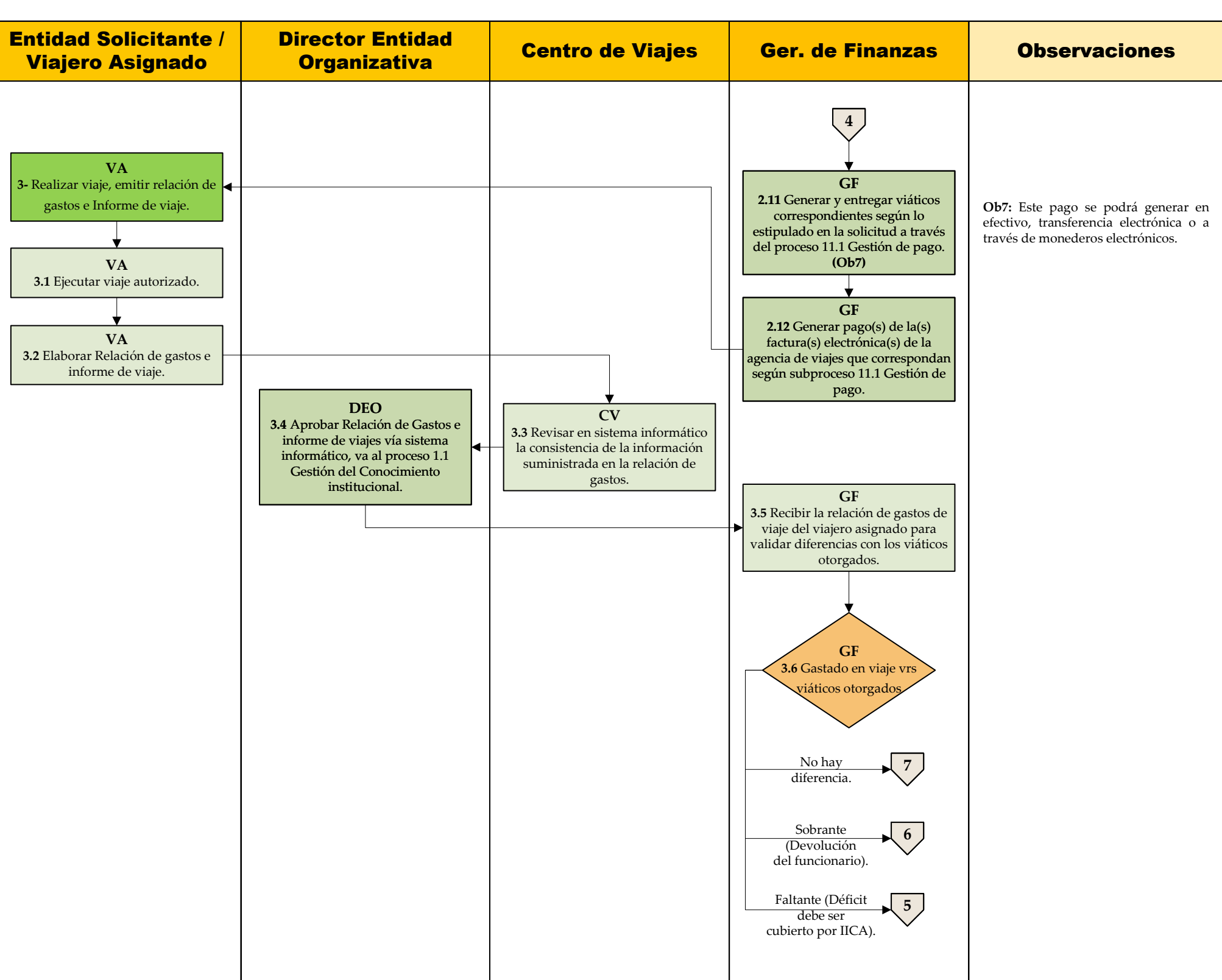
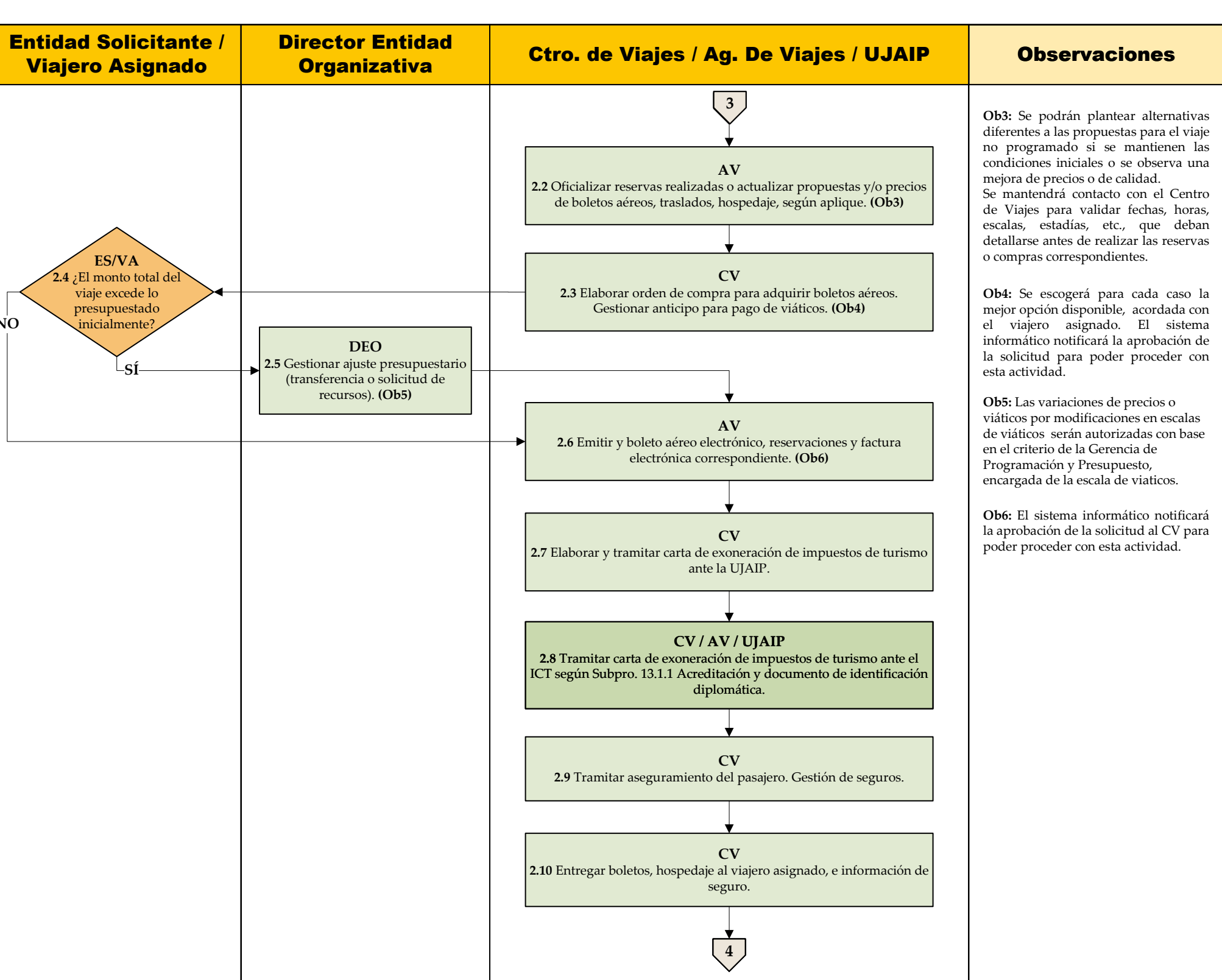
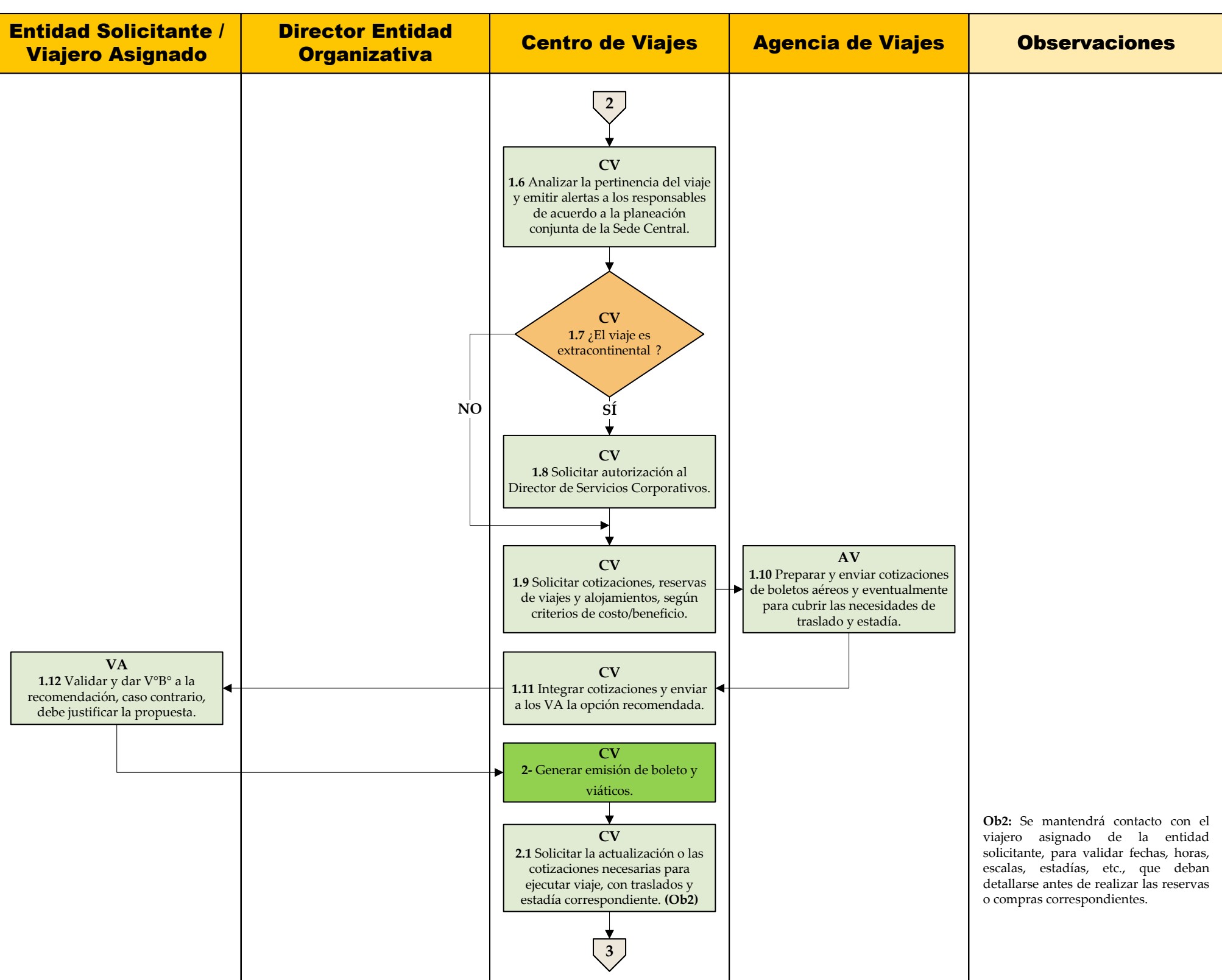
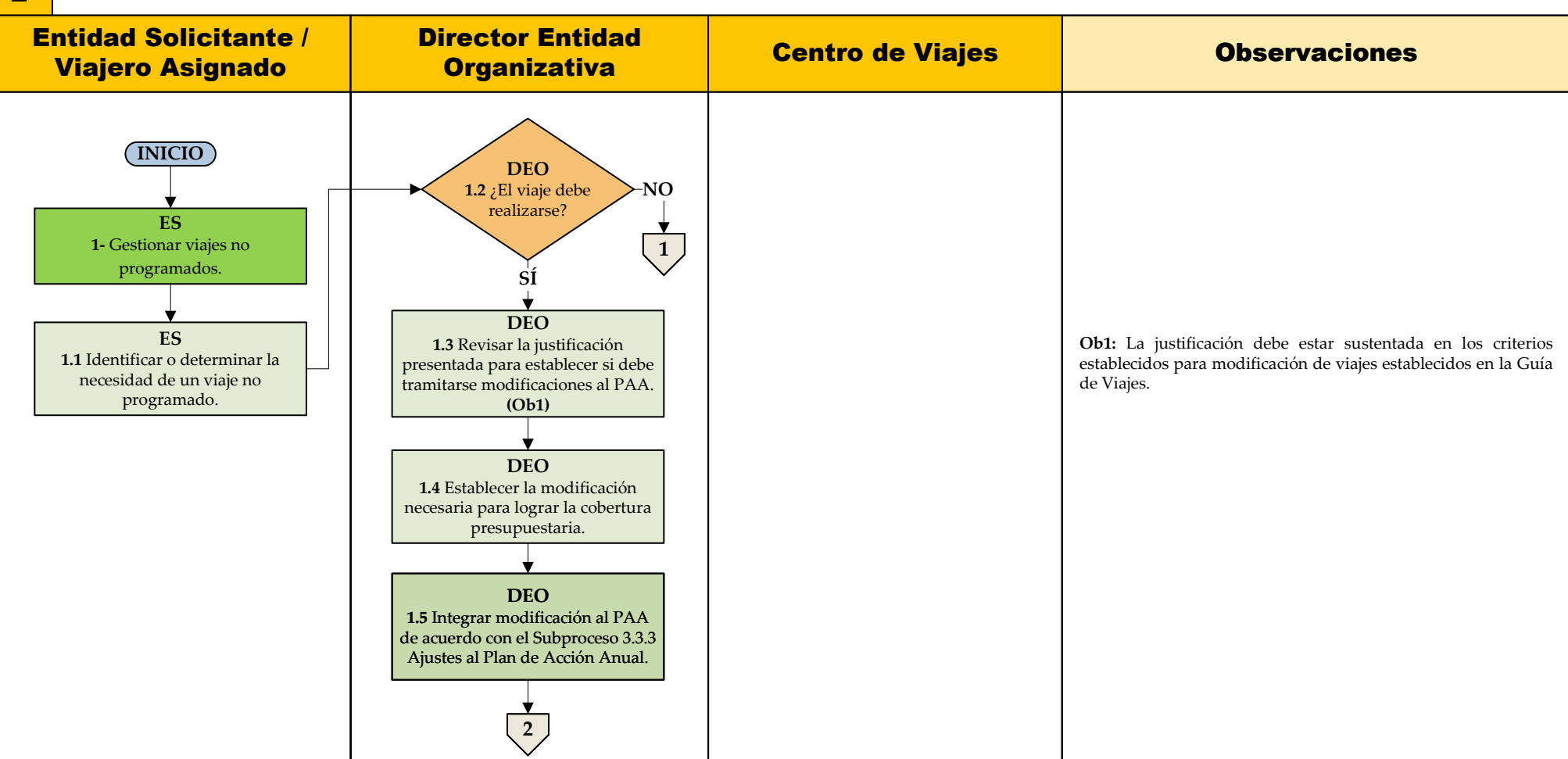
<p><b>Objetivo</b></p>	<p>Garantizar la efectiva representación del IICA en actividades estratégicas, sustantivas y operativas que se deben realizar a lugares distantes, con el mayor beneficio en cuanto a costo, calidad y seguridad para el viajero y la institución.</p>	
<p><b>Entradas</b></p>	<p><b>Insumos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de Acción Anual vigente.</li> <li>• Plan de viajes anual.</li> <li>• Formulario de programación trimestral.</li> <li>• Formulario de solicitud de autorización de viajes I-4.</li> <li>• Formulario de relación de gastos de viaje I-5.</li> <li>• Formato de carta de tramitación al ICT de exoneración de impuestos de viaje.</li> </ul>	<p><b>Referencias</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reglamento de la Dirección General.</li> <li>• Reglamento de Personal.</li> <li>• Manual de personal.</li> <li>• Planes institucionales (PMP, Tácticos Regionales y Sede Central).</li> <li>• Normativa interna.</li> <li>• Guía de viajes (acción impulsora).</li> <li>• Reglamento financiero.</li> <li>• Escala de viáticos actualizada.</li> <li>• Las definidas por el Sistema de soporte al proceso.</li> </ul>
<p><b>Productos</b></p>	<p>Traslado eficiente del viajero IICA. Control y generación de informes de viajes para la toma de decisiones.</p>	



**12.1 Compras y Contrataciones.**

**12.1.11 Gestión de viajes (no programados).**

**INVOLUCRADOS**  
**Entidad Solicitante / Viajero Asignado ( ES/VA )**  
**Director de Entidad Organizativa ( DEO )**  
**Centro de Viajes ( CV )**  
**Agencia de Viajes ( AV )**  
**Gerencia de Finanzas ( GF )**  
**Unidad Jur. Asuntos Int. y Prot. ( UJAIP )**



## Subproceso

### 12.1.12 Gestión de negociación o renovación de seguros.

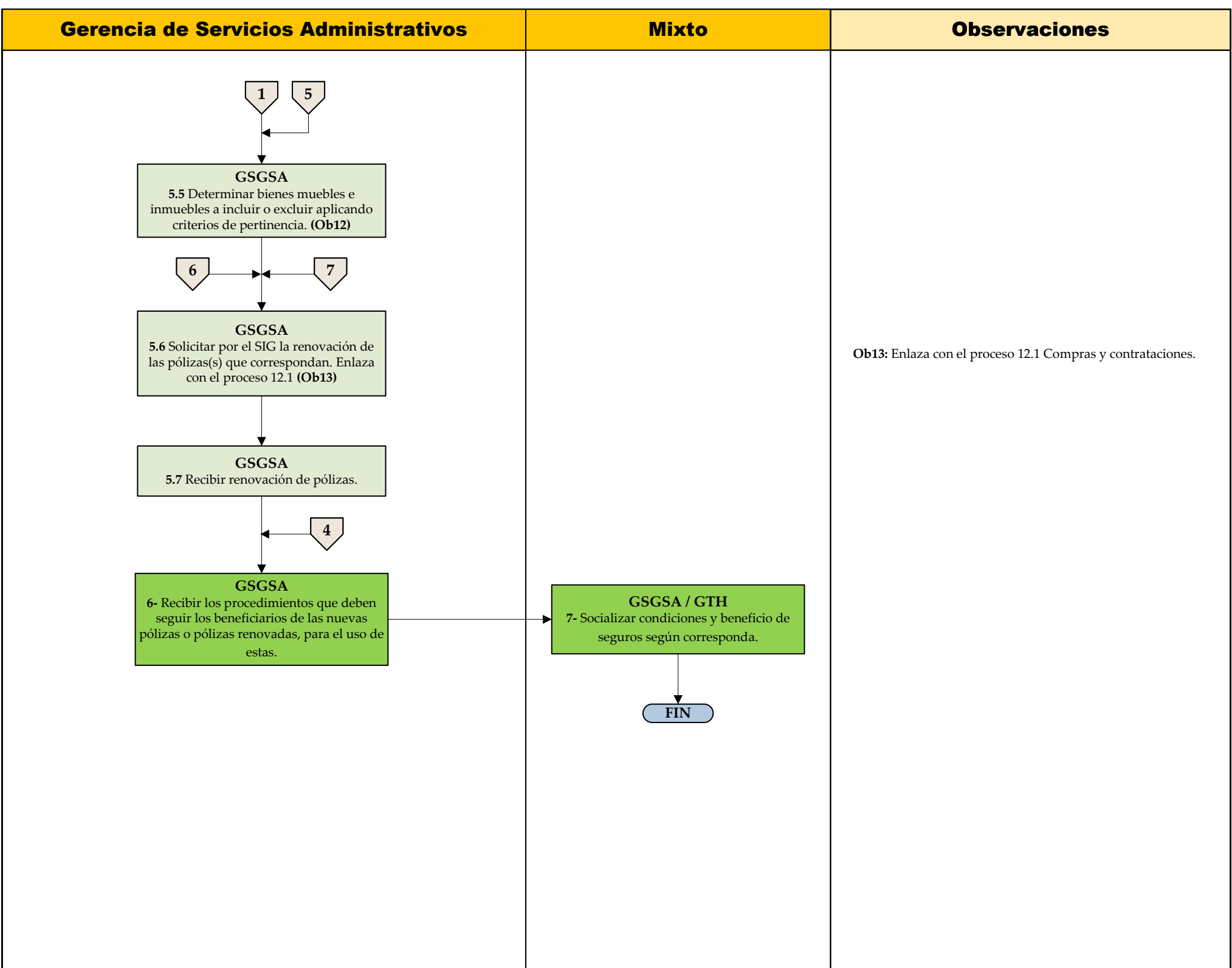
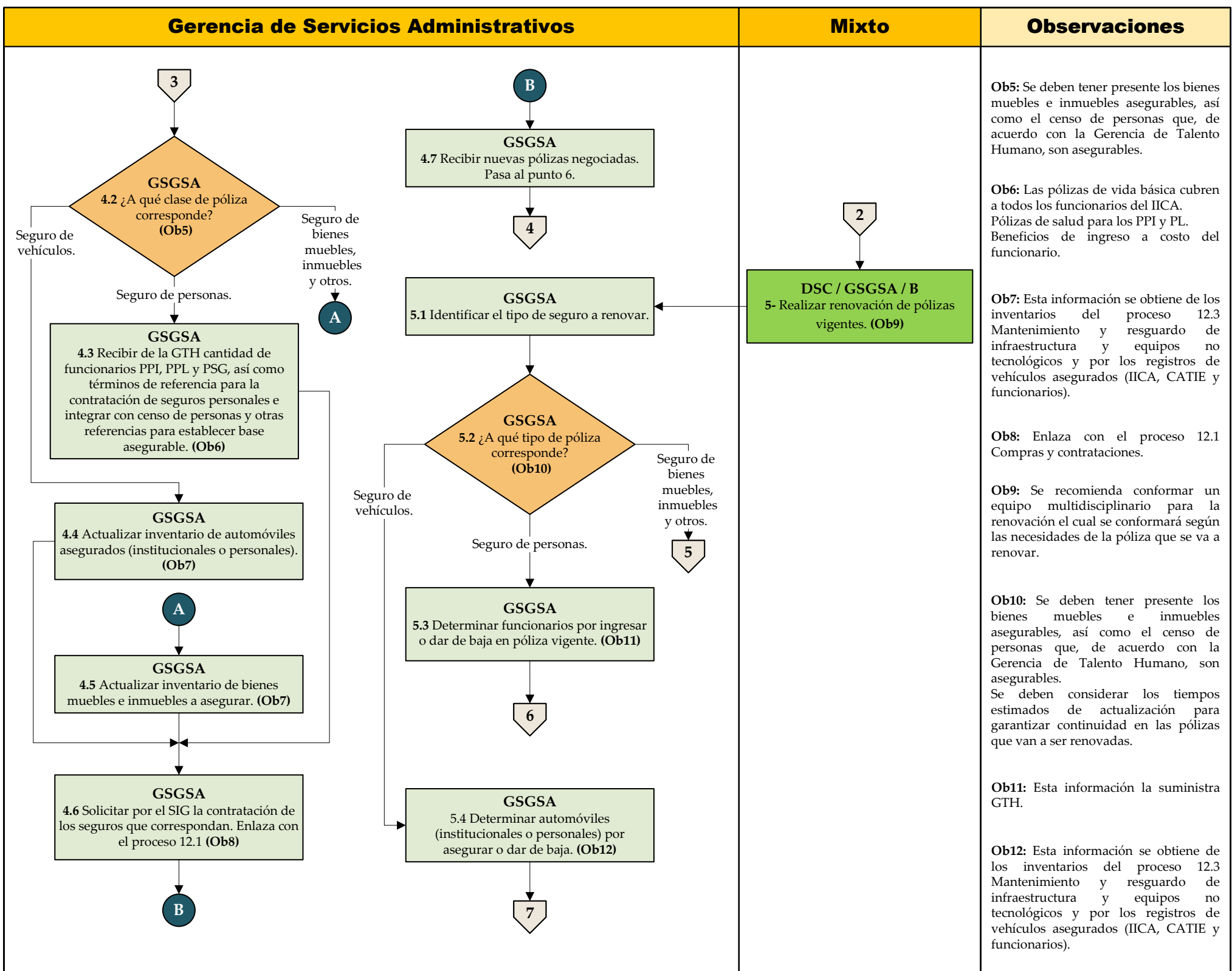
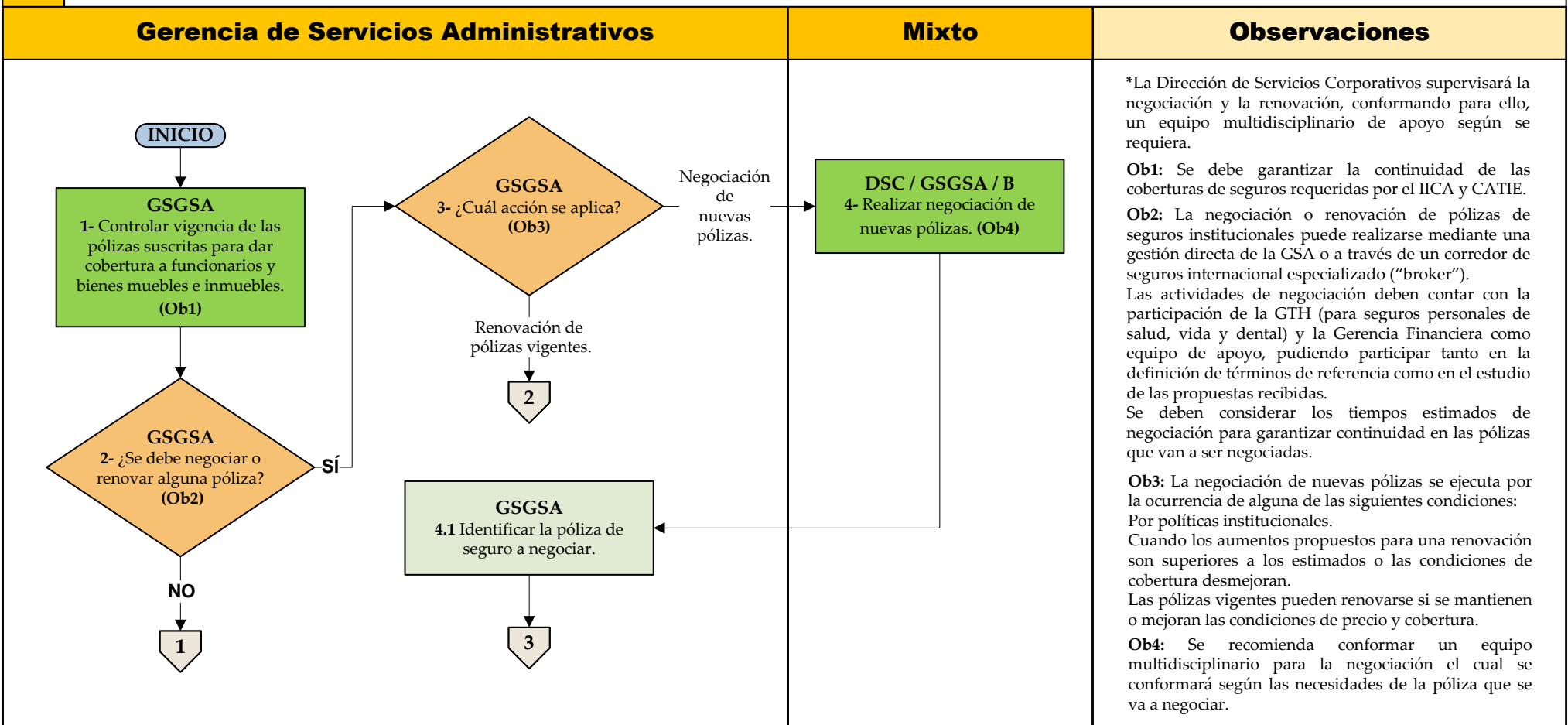
<p><b>Objetivo</b></p>	<p>Asegurar una eficiente negociación ó renovación de seguros para el resguardo de los bienes muebles e inmuebles asegurables del IICA y a sus funcionarios con pólizas de seguros acordes a la normativa vigentes, con altos estándares de servicio y a costos favorables.</p>	
<p><b>Entradas</b></p>	<p><b>Insumos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Inventario bienes muebles, inmuebles y de equipos asegurables.</li> <li>• Pólizas de seguro de personas o de bienes muebles o inmuebles por renovar.</li> <li>• Términos de referencia para la negociación o renovación de pólizas de seguro de personas, vehículos y/o bienes muebles, inmuebles y equipos.</li> </ul>	<p><b>Referencias</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de presupuesto anual.</li> <li>• Manual para la adquisición de bienes y contratación de servicios.</li> <li>• Plan de Acción Anual – PAA.</li> <li>• Normativa interna.</li> <li>• Procedimientos definidos por servicio.</li> <li>• Contratos de seguros y servicios de mantenimiento en outsourcing.</li> <li>• Censo de funcionarios.</li> <li>• Las definidas por los sistemas de soporte al proceso.</li> </ul>
<p><b>Productos</b></p>	<p>Pólizas de Seguros vigentes y acordes con la planilla, infraestructura y activos del IICA.</p>	

**12.1 Compras y contrataciones.**

**12.1.12 Gestión de negociación o renovación de seguros.**

**INVOLUCRADOS**

**Dirección de Servicios Corporativos\* ( DSC )**  
**Gerente de Servicios Administrativos ( GSA )**  
**Gestor de Seguros GSA (GSGSA)**  
**Gerente de Talento Humano ( GTH )**  
**Gerente de Finanzas ( GF )**





**Proceso**

**12.2 Control de Activos e Insumos.**

<b>Objetivo</b>	Recibir, resguardar, controlar el inventario y suministrar bienes muebles e insumos consumibles a la institución, con criterio de apoyo a la continuidad de los procesos que dependen de la disponibilidad de insumos en un momento determinado.
<b>Alcance</b>	Nivel hemisférico. Acciones técnico-normativas a nivel hemisférico. Centralización en niveles estratégicos y Sede Central. Descentralización nivel táctico y operativo por región y país.
<b>Normativa Específica</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Todos los activos que ingresan al IICA como producto del proceso de Compras, deben ser registrados e inventariados para su debido control.</li> <li>2. La Gerencia de Servicios Administrativos (GSA) en la Sede Central y la Administración en las Representaciones del IICA en los países, son los responsables de mantener la disponibilidad de los bienes o insumos requeridos evitando interrupciones en la dinámica institucional y favoreciendo procesos de compra oportunos.</li> <li>3. Los bienes que se clasifican como activos deben estar plaqueados.</li> <li>4. El almacén debe tener indicadores de mínimos y máximos de existencia, contar con los ambientes necesarios para la adecuada conservación de los bienes o insumos allí resguardados.</li> <li>5. Se aplicará el Sistema PEPS para manejo de inventarios: primero en entrar - primero en salir.</li> <li>6. Se deben considerar obsolescencia o deterioro para determinar el nivel de existencias.</li> </ol>
<b>Sistemas Informáticos</b>	SAP – FONT (base de datos) - Office - Correo electrónico – SIG (GED)
<b>Indicadores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cantidad de bajas en relación con Total de artículos inventariados.</li> <li>• Porcentaje suministros (reservas) atendidas/ solicitudes recibidas.</li> <li>• Porcentaje suministros (reservas) atendidos en tiempo óptimo (máximo 3 días hábiles) / solicitudes recibidas.</li> </ul>

<b>Proceso</b>	<b>Subproceso</b>
12.2 Control de Activos e Insumos	12.2.1 Inventario de activos fijos.
	12.2.2 Recepción de bienes en almacén.
	12.2.3 Gestión del almacén.
	12.2.4 Baja de Activos Fijos.



## Subproceso

### 12.2.1 Inventario de Activos Fijos.

<b>Objetivo</b>	Controlar los activos capitalizables y no capitalizables de la institución en cantidad, condición y ubicación.	
<b>Entradas</b>	<b>Insumos</b>	<b>Referencias</b>
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Inventario de activos capitalizables y no capitalizables vigente.</li><li>• Ingreso de bienes a la institución.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Plan de presupuesto anual.</li><li>• Manual para la adquisición de bienes y contratación de servicios.</li><li>• Plan de Acción Anual – PAA.</li><li>• Normativa interna.</li><li>• Las definidas por los sistemas de soporte al proceso.</li></ul>
<b>Productos</b>	Inventario de activos capitalizables y no capitalizables actualizado.	

## 12.2 Control de activos e insumos.

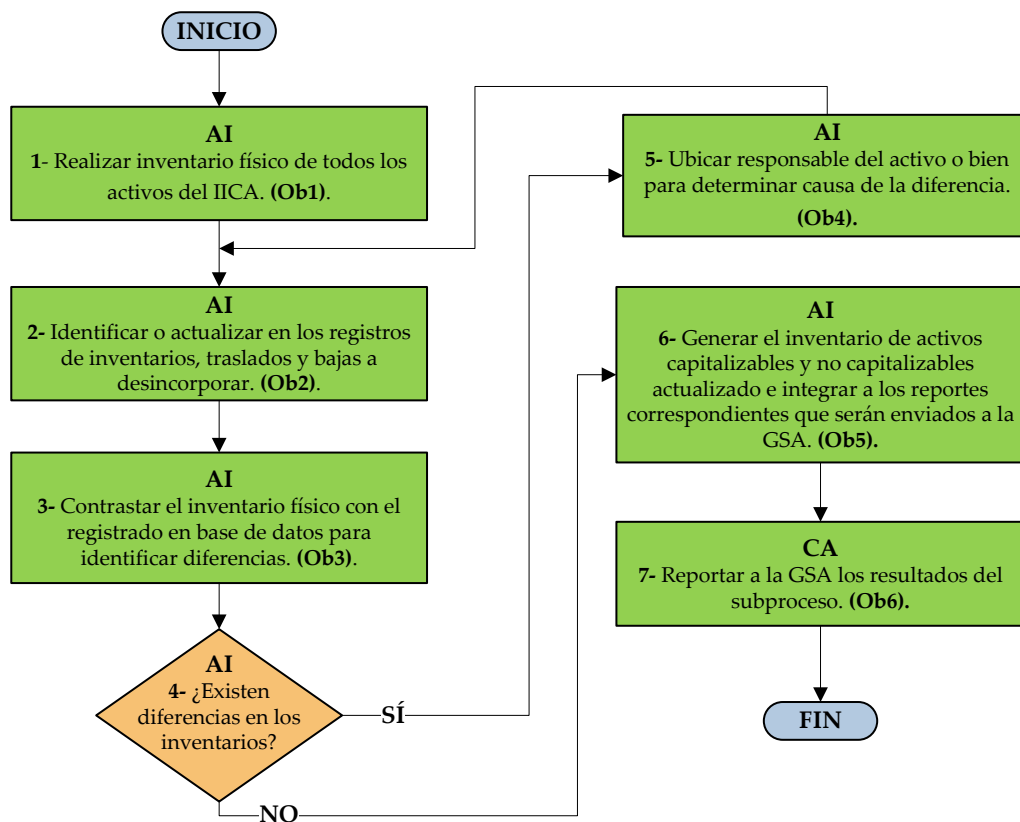
### 12.2.1 Inventario de activos fijos.

INVOLUCRADOS

**Coordinador de Abastecimiento ( CA )**  
**Asistente de Inventario ( AI )**

#### Gerencia de Servicios Administrativos

#### Observaciones



**Ob1:** El replaqueo de bienes muebles debe ser por excepción. Según normativa, anualmente debe hacerse un inventario físico de activos. Se deben revisar las modificaciones en inventario notificadas para usarlas como justificación de diferencias. Se clasifican en: Activos Capitalizables (valor superior a US\$ 1,000 - registrados en SAP) y Activos no capitalizables (valor entre US\$100 y 999.99, registrados en FONT). Fuera de esta clasificación se consideran consumibles.

**Ob2:** Las bajas pueden ser por desuso, deterioro, obsolescencia o depreciación y pueden ser ventas a instituciones de interés social. La obsolescencia de equipo informático se determina automáticamente a través de los sistemas de registro de mantenimiento y garantías.

**Ob3:** La actualización regular del inventario evitará las diferencias.

**Ob4:** Los traslados o Incidencias no notificados podrán ser motivo de amonestación según normativa interna.

**Ob5:** Se genera el acta de aceptación de activos fijos por usuario, la cual se gestiona a través del GED (flujo trámite documentario general) y debe ser firmada y remitida por el funcionario por esta misma vía.

**Ob6:** La gerencia podrá supervisar la ejecución de este subproceso cuando lo considere necesario.

## Subproceso

### 12.2.2 Recepción de bienes en almacén.

<b>Objetivo</b>	Asegurar la recepción de los bienes adquiridos por el IICA, en términos de tiempo, calidad y condiciones acordadas de todos aquellos bienes que ingresan al almacén producto del proceso de Compras y Contrataciones.	
<b>Entradas</b>	<b>Insumos</b>	<b>Referencias</b>
	Órdenes de compra o contratos que contemplan entrega de bienes o insumos consumibles al IICA.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Manual para la adquisición de bienes y contratación de servicios.</li><li>• Normativa interna.</li><li>• Las definidas por los sistemas de soporte al proceso.</li></ul>
<b>Productos</b>	Activos capitalizables, no capitalizables e insumos consumibles debidamente registrados y controlados.	

**12.2 Control de activos e insumos.**

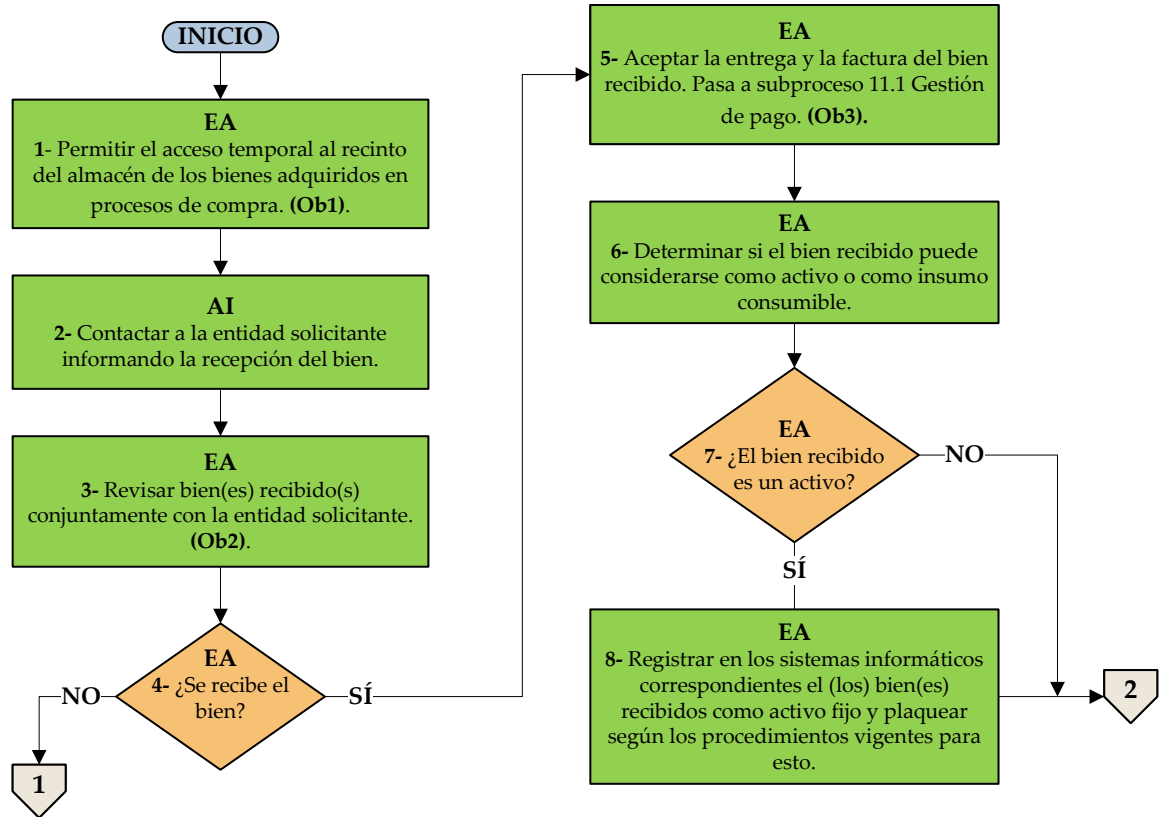
**12.2.2 Recepción de bienes en almacén.**

**INVOLUCRADOS**

**Entidad Solicitante ( ES )  
Técnico de Proveduría ( TP )  
Encargado de Almacén ( EA )  
Asistente de Inventario ( AI )**

**Gerencia de Servicios Administrativos**

**Observaciones**



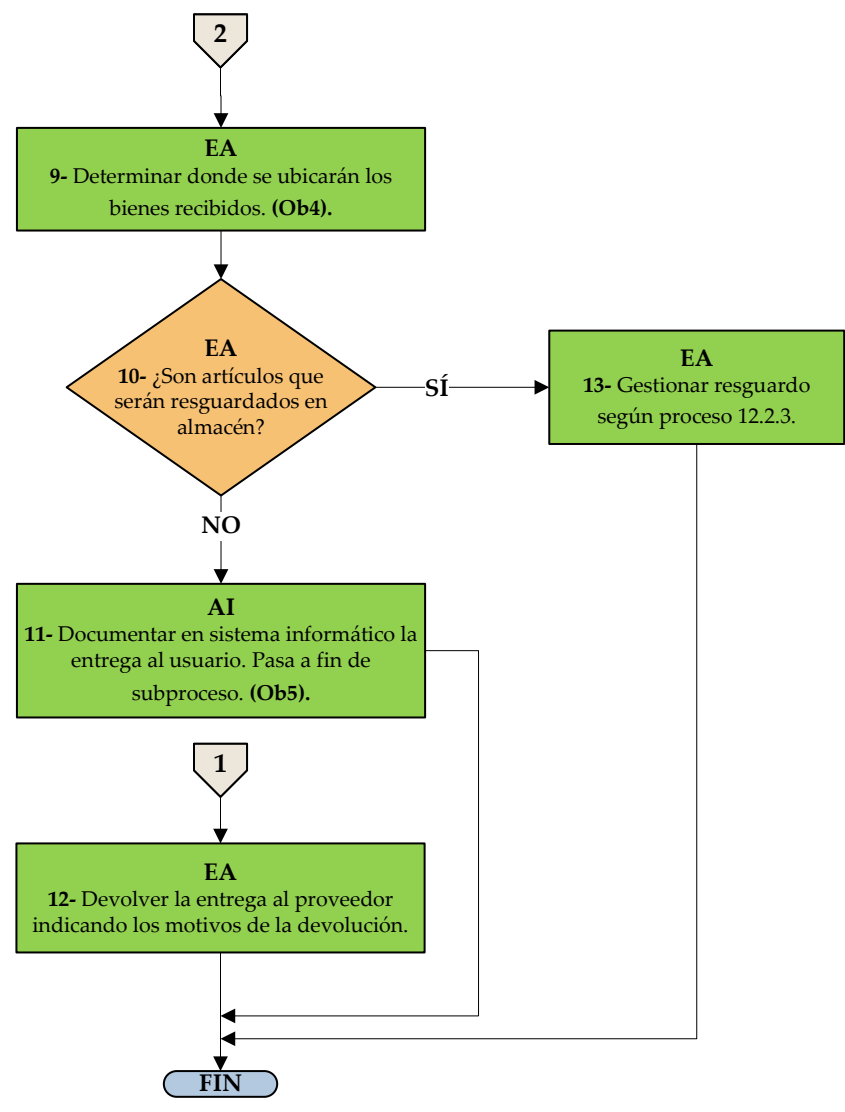
**Ob1:** La factura debe referenciar la Orden de Compra correspondiente y con esta información se ubican en sistema todas las características del requerimiento.

**Ob2:** Debe(n) cumplir con lo estipulado en la orden de compra o contrato establecido en el proceso de compra. Se involucrará al funcionario que gestionó la compra en caso de dudas.

**Ob3:** Se documenta la entrega, según se disponga en la orden de compra o contrato. Se incluirán en sistema informático todos los documentos necesarios para soportar la solicitud de pago: factura recibida, constancia de recepción del bien de acuerdo con lo convenido con el proveedor. La GSA archivará los documentos físicos de soporte de la recepción que fueron incluidos. Solo en caso de proveedores no generadores de facturas electrónicas, se remitirá el original en físico a la Gerencia de Finanzas para su procesamiento.

**Gerencia de Servicios Administrativos**

**Observaciones**



**Ob4:** El resguardo de los bienes puede ser en el almacén o puede ser entregado inmediatamente a la entidad solicitante.

**Ob5:** Se deben registrar los datos del bien entregado y los datos del funcionario que lo recibe.

## Subproceso

### 12.2.3 Gestión del almacén.

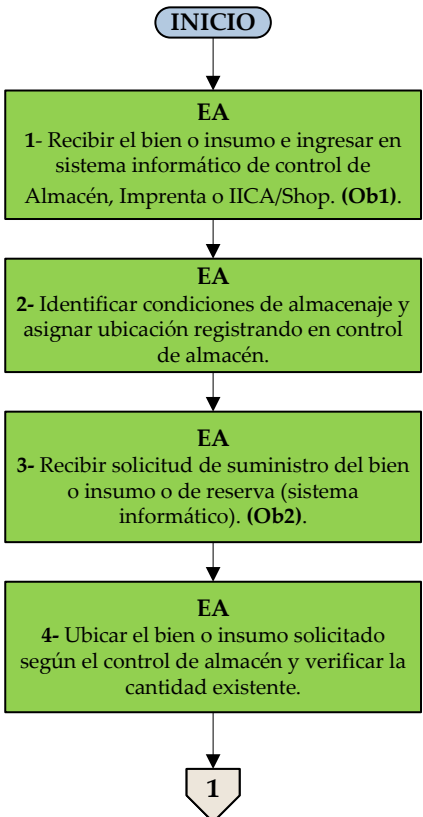
<p><b>Objetivo</b></p>	<p>Realizar la debida clasificación y registro correspondiente de todos aquellos bienes o insumos que ingresan y son requeridos al almacén, producto del proceso de Compras y Contrataciones.</p>	
<p><b>Entradas</b></p>	<p><b>Insumos</b></p>	<p><b>Referencias</b></p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ingreso de bienes o insumos para resguardo temporal en almacén.</li> <li>• Reservas o Solicitudes de bienes o insumos consumibles ubicados en almacén.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de presupuesto anual.</li> <li>• Manual para la adquisición de bienes y contratación de servicios.</li> <li>• Plan de Acción Anual – PAA.</li> <li>• Normativa interna.</li> <li>• Las definidas por los sistemas de soporte al proceso.</li> </ul>
<p><b>Productos</b></p>	<p>Suministro oportuno de bienes o insumos consumibles a las unidades de Sede Central del IICA.</p>	

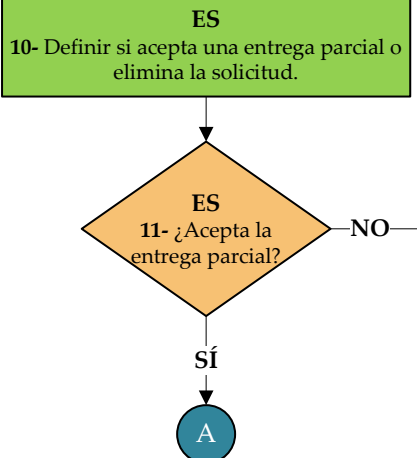
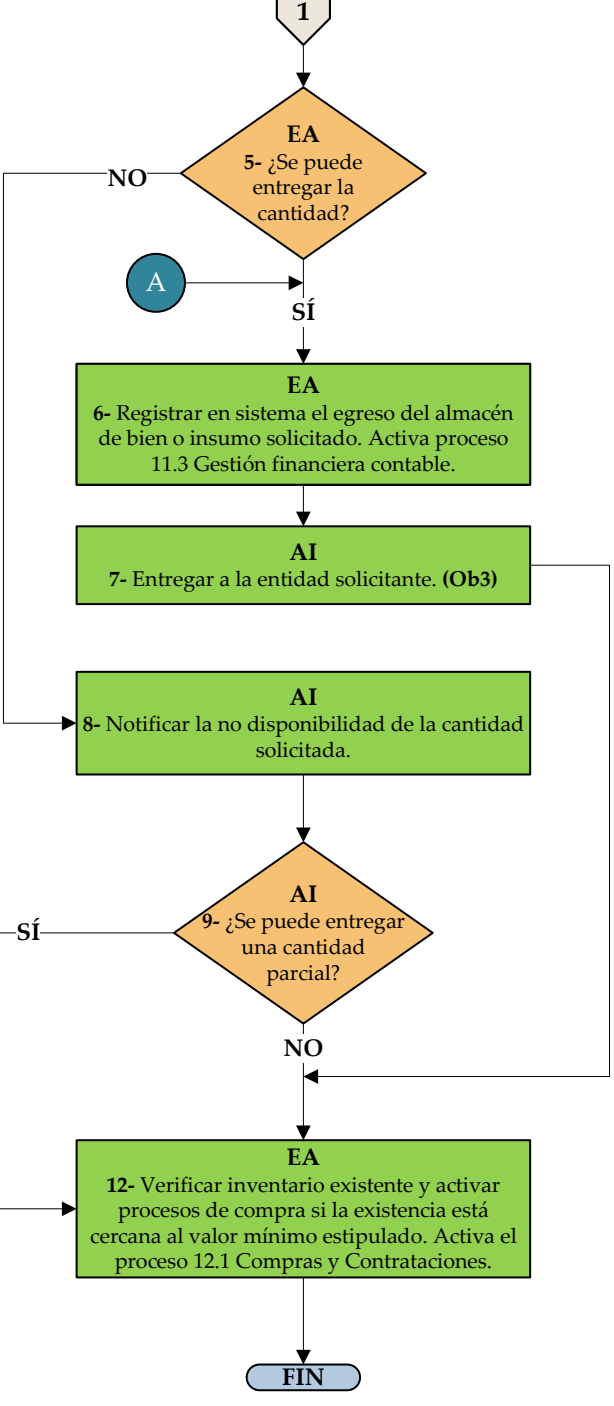
**12.2 Control de activos e insumos.**

**12.2.3 Gestión del almacén.**

**INVOLUCRADOS**

**Entidad Solicitante ( ES )**  
**Encargado de Almacén ( EA )**  
**Asistente de Inventario ( AI )**

Entidad Organizativa	Gerencia de Servicios Administrativos	Observaciones
		<p><b>Ob1:</b> Se registra el código de inventario, cantidad, proveedor, fecha de ingreso.</p> <p><b>Ob2:</b> Se debe aportar la información correspondiente a la partida presupuestaria que cubrirá la solicitud emitida.</p>

Entidad Organizativa	Gerencia de Servicios Administrativos	Observaciones
		<p><b>Ob3:</b> El AI entrega los bienes o insumos y el solicitante firma el documento de entrega (salida de mercancía) como recibido.</p>

## Subproceso

### 12.2.4 Baja de activos fijos

<p><b>Objetivo</b></p>	<p>Realizar la baja y registro correspondiente de todos aquellos activos fijos que, por deterioro, desuso, vencimiento de garantía u obsolescencia, para proceder a su venta simbólica o donación.</p>	
<p><b>Entradas</b></p>	<p><b>Insumos</b></p>	<p><b>Referencias</b></p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Activos fijos con respectiva identificación, incluidos en sistema informático del almacén.</li> <li>• Solicitudes de baja de activos fijos, entregados a usuarios o ubicados en almacén.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de presupuesto anual.</li> <li>• Manual para la adquisición de bienes y contratación de servicios.</li> <li>• Plan de Acción Anual – PAA.</li> <li>• Normativa interna.</li> <li>• Las definidas por los sistemas de soporte al proceso.</li> </ul>
<p><b>Productos</b></p>	<p>Registro y trazabilidad de la baja de activos fijos en la Sede Central del IICA.</p>	

**12.1 Compras y Contrataciones.**

**12.2.4 Baja de activos fijos**

**INVOLUCRADOS**

**Gerente de Servicios Administrativos ( GSA )**  
**Encargado de Almacén ( EA )**  
**Gerencia de Tecnologías de Información y Comunicación y Agricultura Digital ( GTIC-AD )**  
**Asoc. de Proyección a la Comunidad ( APC )**

Gerencia de Servicios Administrativos	Gerencia de Tecnologías de Información y Comunicación y Agricultura Digital	Asoc. de Proyección a la Comunidad	Observaciones
			<p><b>Ob1:</b> Equipo Informático y multifuncional responde a un proceso de planeación de renovación sistemática definido por GTIC-AD (por vencimiento de garantía, obsolescencia, deterioro o daño).</p> <p>El responsable del activo fijo deteriorado o en desuso, deberá completar el formulario "Traslado de Activos" por medio del GED, previo a la entrega física del activo al Almacén.</p> <p><b>Ob2:</b> En caso de no cumplir los criterios establecidos, GTIC-AD comunica a Almacén General que <u>no procede</u> dar de baja el equipo informático.</p>

Gerencia de Servicios Administrativos	Gerencia de Tecnologías de Información y Comunicación	Asoc. de Proyección a la Comunidad	Observaciones
			<p><b>Ob3:</b> Se debe cumplir el Reglamento Financiero, Norma 4.17 – Procedimiento para dar de baja a los activos; y el Memorando SC/DG-251 del 23 de abril de 2020. Se comunica a la Dirección de Servicios Corporativos, Auditoría Interna y Gerencia Financiera; y se distribuye internamente en la GSA.</p>





**Proceso**

**12.3 Mantenimiento y resguardo de infraestructura y equipos no tecnológicos.**

<b>Objetivo</b>	Garantizar bienes muebles, inmuebles y equipos tecnológicos (no informáticos) en óptimo estado de conservación y funcionamiento, acorde a los requerimientos de disponibilidad que el IICA exige para el apoyo de sus colaboradores.
<b>Alcance</b>	Nivel local. Acciones técnico-normativas a nivel hemisférico. Centralización en niveles estratégicos y Sede Central. Descentralización nivel táctico y operativo por región y país.
<b>Normativa Específica</b>	1. La Gerencia de Servicios Administrativos deberá generar anualmente un plan de mantenimiento preventivo y correctivo de todos los bienes inmuebles y equipos tecnológicos (no informáticos) del IICA Sede Central y Representación de Costa Rica. 2. El presente proceso incluye las tareas y procedimientos relacionados con la seguridad y resguardo físico de las instalaciones del IICA Sede Central y Representación de Costa Rica.
<b>Sistemas Informáticos</b>	SAP - FONT - Office - Correo electrónico - SIG
<b>Indicadores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Porcentaje cumplimiento del plan de mantenimiento / plan de mantenimiento programado.</li> <li>• Porcentaje disponibilidad de servicios críticos (agua, electricidad, aire acondicionado, sistemas de seguridad) / tiempo laborable medido debe ser equivalente a 100%.</li> <li>• Porcentaje incidencias de seguridad eficientemente atendidas debe ser equivalente a 100%.</li> </ul>

	<b>Insumos</b>	<b>Referencias</b>
<b>Entradas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inventario de bienes muebles, inmuebles y equipos con sus componentes tecnológicos (no informáticos).</li> <li>• Plan de mantenimiento anual.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual para la adquisición de bienes y contratación de servicios.</li> <li>• Normativa interna.</li> <li>• Reglamento financiero.</li> <li>• Plan de Acción Anual – PAA.</li> <li>• Planos de inmuebles / Manuales de equipos.</li> <li>• Las definidas por el Sistema de soporte al proceso.</li> <li>• Contratos de servicios de mantenimiento y seguridad en outsourcing.</li> </ul>
<b>Productos</b>	Instalaciones y activos efectivamente resguardados y mantenidos.	

**12.3 Mantenimiento y resguardo de infraestructura y equipos no tecnológicos.**

INVOLUCRADOS

**Coordinador de Mantenimiento ( CM )**  
**Técnico en Mantenimiento ( TM )**  
**Capacidad Instalada ( CI )**  
**Proveedores Externos ( PE )**

Proveedores Externos	Gerencia de Servicios Administrativos	Observaciones
		<p><b>Ob1:</b> La GSA puede proporcionar la lista a la Gerencia de Talento Humano para confirmar su inclusión en las pólizas de seguro institucionales. <b>Pasa al proceso de seguros Spro 12.1.12.</b></p>

Proveedores Externos	Gerencia de Servicios Administrativos	Observaciones
		<p><b>Ob2:</b> Se incluyen uniformes, accesorios y herramientas, equipos de comunicación, equipos de salud ocupacional, etc.</p> <p><b>Ob3:</b> Se activa el proceso de compras y contrataciones, pero no interrumpe la ejecución de este subproceso.</p> <p><b>Ob4:</b> Se debe estimar fechas probables de ejecución que consideren los tiempos previos requeridos para las contrataciones correspondientes.</p> <p><b>Ob5:</b> Se activa el proceso de compras y contrataciones, pero no interrumpe la ejecución de este subproceso.</p> <p><b>Ob6:</b> Este informe retroalimentará al subproceso y ajustará las estimaciones del próximo período a planificar.</p> <p><b>Ob7:</b> La gerencia podrá supervisar la ejecución de este proceso cuando lo considere necesario.</p>

**Proceso**

**12.4 Gestión de Servicios Internos.**

<b>Objetivo</b>	Ofrecer a los colaboradores del IICA servicios no tecnológicos con los mejores estándares de calidad y a costos favorables. para brindar las condiciones adecuadas que propicien el cumplimiento de sus responsabilidades para con la institución.
<b>Alcance</b>	Nivel hemisférico. Acciones técnico-normativas a nivel país. Centralización en niveles estratégicos y Sede Central. Descentralización nivel táctico y operativo por región y país.
<b>Normativa Específica</b>	Cada Representación cuenta con sus procedimientos internos para la prestación de servicios
<b>Sistemas Informáticos</b>	SAP – Office - Correo electrónico y aplicaciones específicas a servicios – SIG/GED
<b>Indicadores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Porcentaje de solicitudes atendidas en tiempo (según lo establecido por servicio) en relación con solicitudes recibidas</li> <li>• 90% excelente en encuestas de satisfacción.</li> </ul>

<b>Proceso</b>	<b>Subproceso</b>
12.4 Gestión de servicios internos.	12.4.1 Administración de la tienda IICA Shop.
	12.4.2 Prestación de servicios internos.
	12.4.3 Gestión operativa de seguros (vehículos, bienes muebles e inmuebles y otros).

## Subproceso

### 12.4.1 Gestión de la tienda IICA Shop.

<b>Objetivo</b>	Ofrecer artículos innovadores con la imagen del IICA, de calidad, atractivos y a precios accesibles.	
<b>Entradas</b>	<b>Insumos</b>	<b>Referencias</b>
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Inventario de productos de IICA Shop vigente.</li><li>• Solicitudes de productos de IICA Shop.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Plan de presupuesto anual.</li><li>• Manual para la adquisición de bienes y contratación de servicios.</li><li>• Plan de Acción Anual – PAA.</li><li>• Normativa interna.</li><li>• Las definidas por los sistemas de soporte al proceso.</li></ul>
<b>Productos</b>	Suministro de productos comercializados por la tienda IICA Shop.	

## 12.4 Gestión de Servicios Internos.

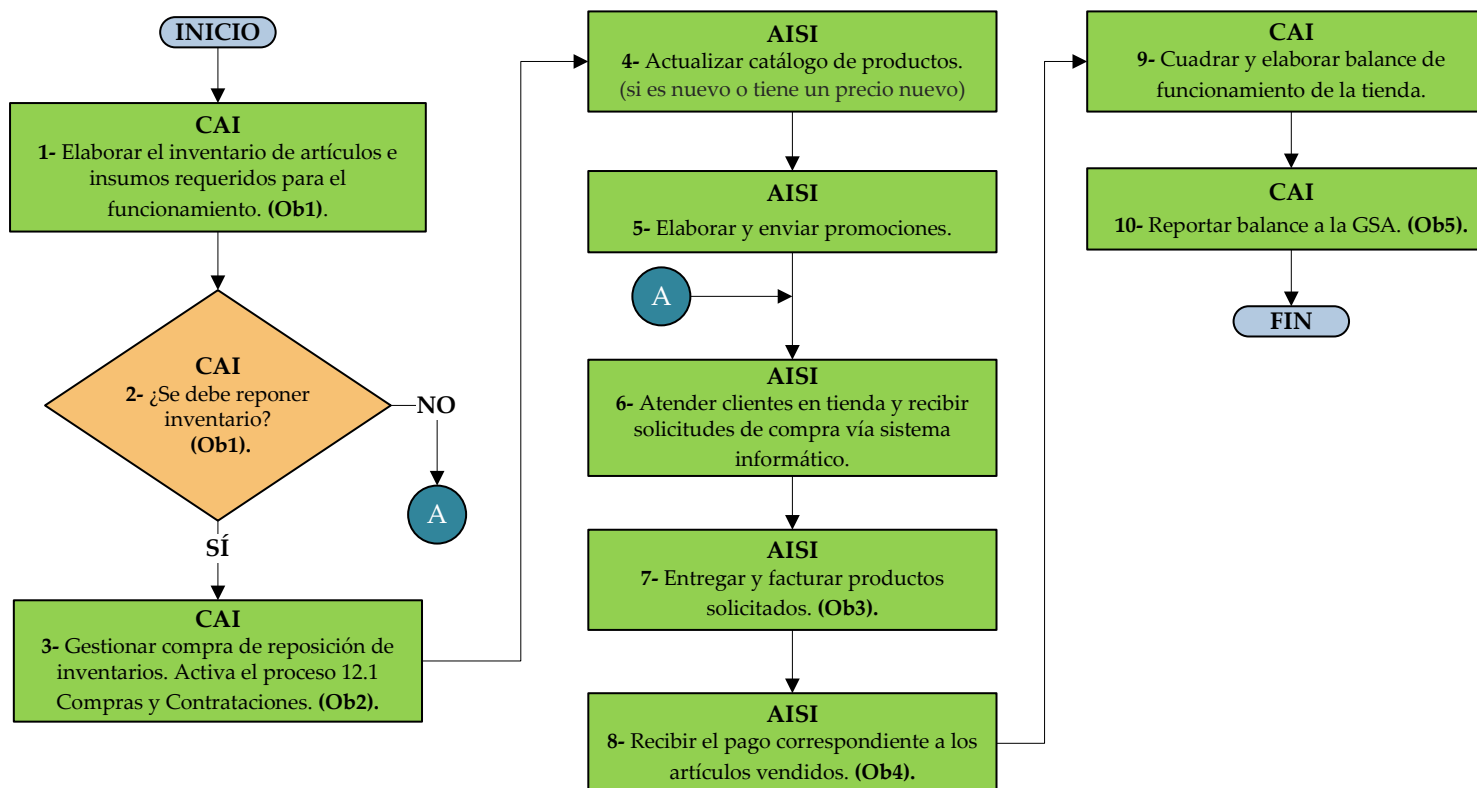
### 12.4.1 Gestión de la tienda IICA Shop.

INVOLUCRADOS

**Coordinador de Abastecimiento e Información ( CAI )**  
**Asistente Información y Servicios Internos ( AISI )**  
**Asistente de Inventario y Bodega ( AIB )**

#### Gerencia de Servicios Administrativos

#### Observaciones



**Ob1:** El inventario se configura en función de las tendencias de mercado.

**Ob2:** Se reciben en almacén por AIB

**Ob3:** Se pueden entregar en la tienda (sede central) o vía courier.

**Ob4:** La tienda IICA puede recibir:  
 - Pagos en efectivo.  
 - Pagos directos por datáfono.  
 - Pagos cubiertos por partidas presupuestarias a través de solicitudes internas.  
 - Pagos a través de rebajo de planilla.

**Ob5:** La gerencia podrá supervisar la ejecución de este proceso cuando lo considere necesario.

## Subproceso

### 12.4.2 Prestación de servicios internos.

<b>Objetivo</b>	Ofrecer a los funcionarios del IICA Sede Central y Representación Costa Rica servicios no informáticos con los mejores estándares de calidad y a costos favorables.	
<b>Entradas</b>	<b>Insumos</b>	<b>Referencias</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitud de suministro servicios de apoyo no informáticos (transporte, aseo, mensajería, impresión, etc.).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan de presupuesto anual.</li> <li>Manual para la adquisición de bienes y contratación de servicios.</li> <li>Plan de Acción Anual – PAA.</li> <li>Normativa interna.</li> <li>Las definidas por los sistemas de soporte al proceso.</li> </ul>
<b>Productos</b>	Servicios internos ofrecidos a satisfacción del cliente interno.	

## 12.4 Gestión de Servicios Internos.

### 12.4.2 Prestación de Servicios Internos.

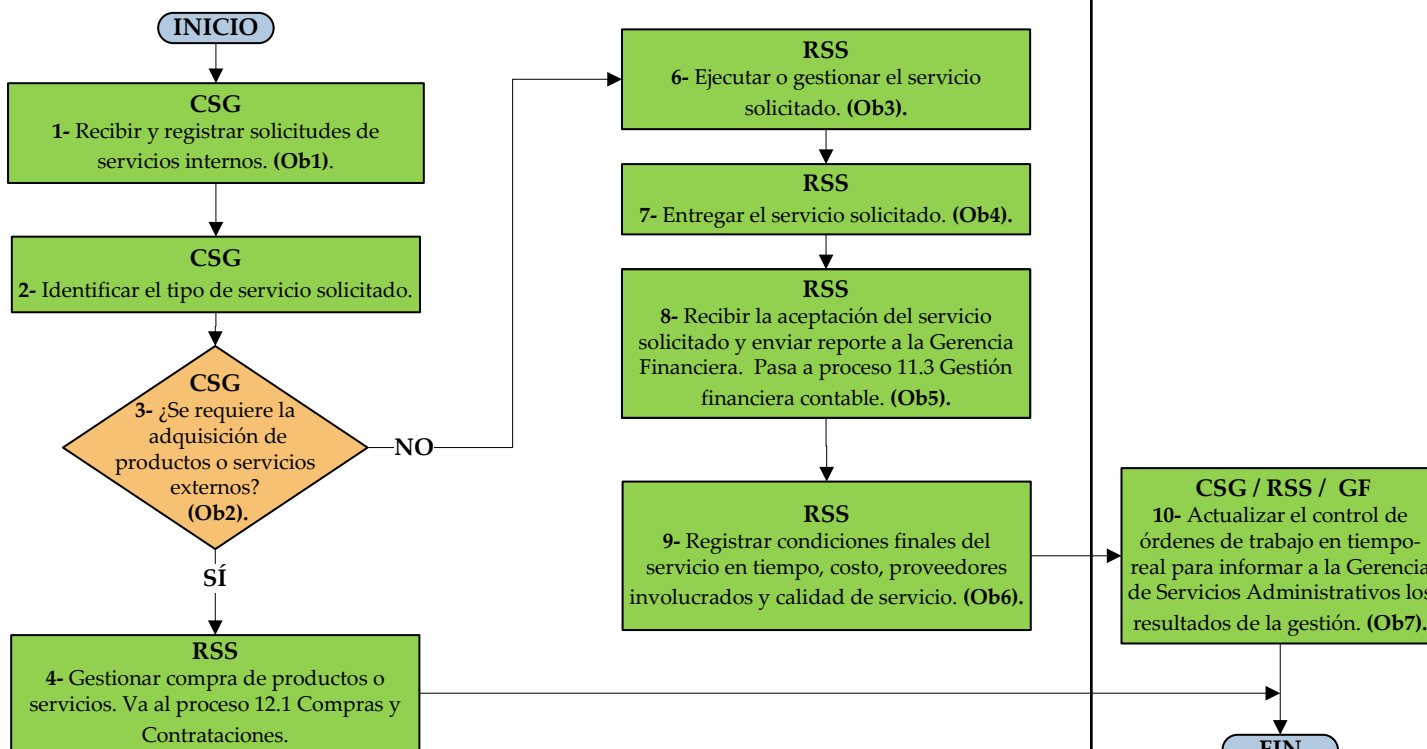
INVOLUCRADOS

**Coordinadores de Servicios Generales ( CSG )**  
**Responsable del Servicio Solicitado ( RSS )**  
**Gerente de Finanzas ( GF )**

#### Gerencia de Servicios Administrativos

#### Mixto

#### Observaciones



**Ob1:** Se reciben vía GED a través del flujo destinado para tal fin (por desarrollar). Incluye servicios de transporte, aseo, mensajería, imprenta, telefonía, etc., con tiempos estimados de entrega.

**Ob2:** Se determina según el procedimiento del servicio solicitado.

**Ob3:** Se aplicará la normativa vigente, definición y descripción de cada servicio en específico.

**Ob4:** Los niveles de servicio, tiempos de entrega, etc., estarán definidos para cada servicio.

**Ob5:** La GSA cubrirá con una partida presupuestaria institucional el costo de estos servicios (INTERUNIDADES).

**Ob6:** Servirá para retroalimentación en requerimientos futuros.

**Ob7:** La gerencia podrá supervisar la ejecución de este proceso cuando lo considere necesario e informará las gestiones que requiera a la Gerencia Financiera.



## Subproceso

### 12.4.3 Gestión operativa de seguros (vehículos, bienes muebles e inmuebles y otros).

<b>Objetivo</b>	Resguardar los bienes muebles e inmuebles asegurables del IICA y ofrecer a sus funcionarios opciones de seguros de vehículo acorde a la normativa vigente, con altos estándares de servicio y a costos favorables.	
<b>Entradas</b>	<b>Insumos</b>	<b>Referencias</b>
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Inventario bienes muebles, inmuebles y de equipos asegurables.</li><li>• Pólizas de seguro de bienes muebles o inmuebles vigente.</li><li>• Términos de referencia para la negociación o renovación de pólizas de seguro de vehículos y/o bienes muebles, inmuebles y equipos.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Plan de presupuesto anual.</li><li>• Manual para la adquisición de bienes y contratación de servicios.</li><li>• Plan de Acción Anual – PAA.</li><li>• Normativa interna.</li><li>• Procedimientos definidos por servicio.</li><li>• Contratos de seguros y servicios de mantenimiento en outsourcing.</li><li>• Censo de funcionarios.</li><li>• Las definidas por los sistemas de soporte al proceso.</li></ul>
<b>Productos</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Vehículos, bienes muebles e inmuebles del Instituto y otros activos resguardados con eficiencia y efectividad.</li><li>• Opciones de seguros de vehículos ofrecidos a los funcionarios según las normas establecidas y con altos estándares de servicio.</li></ul>	

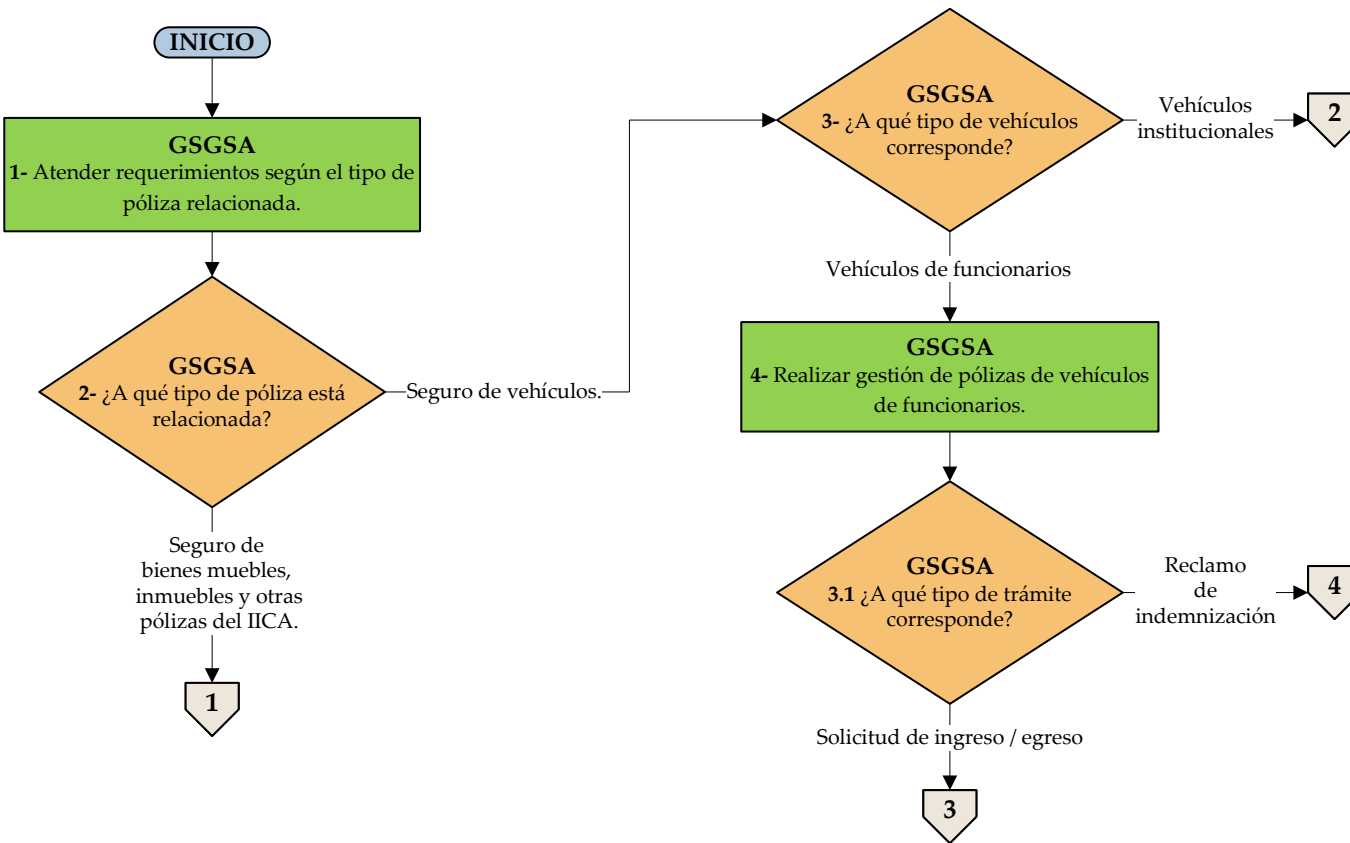
**12.4 Gestión de servicios internos.**

**12.4.3 Gestión operativa de seguros (vehículos, bienes muebles e inmuebles y otros).**

**INVOLCRADOS**  
**Dirección de Servicios Corporativos ( DSC )**  
**Gerente de Servicios Administrativos ( GSA )**  
**Gestor de Seguros GSA (GSGSA)**  
**Responsable de Empresa Aseguradora ( REA )**  
**Responsable de Talento Humano ( GTH )**  
**Gerente de Finanzas ( GF )**

**Gerencia de Servicios Administrativos**

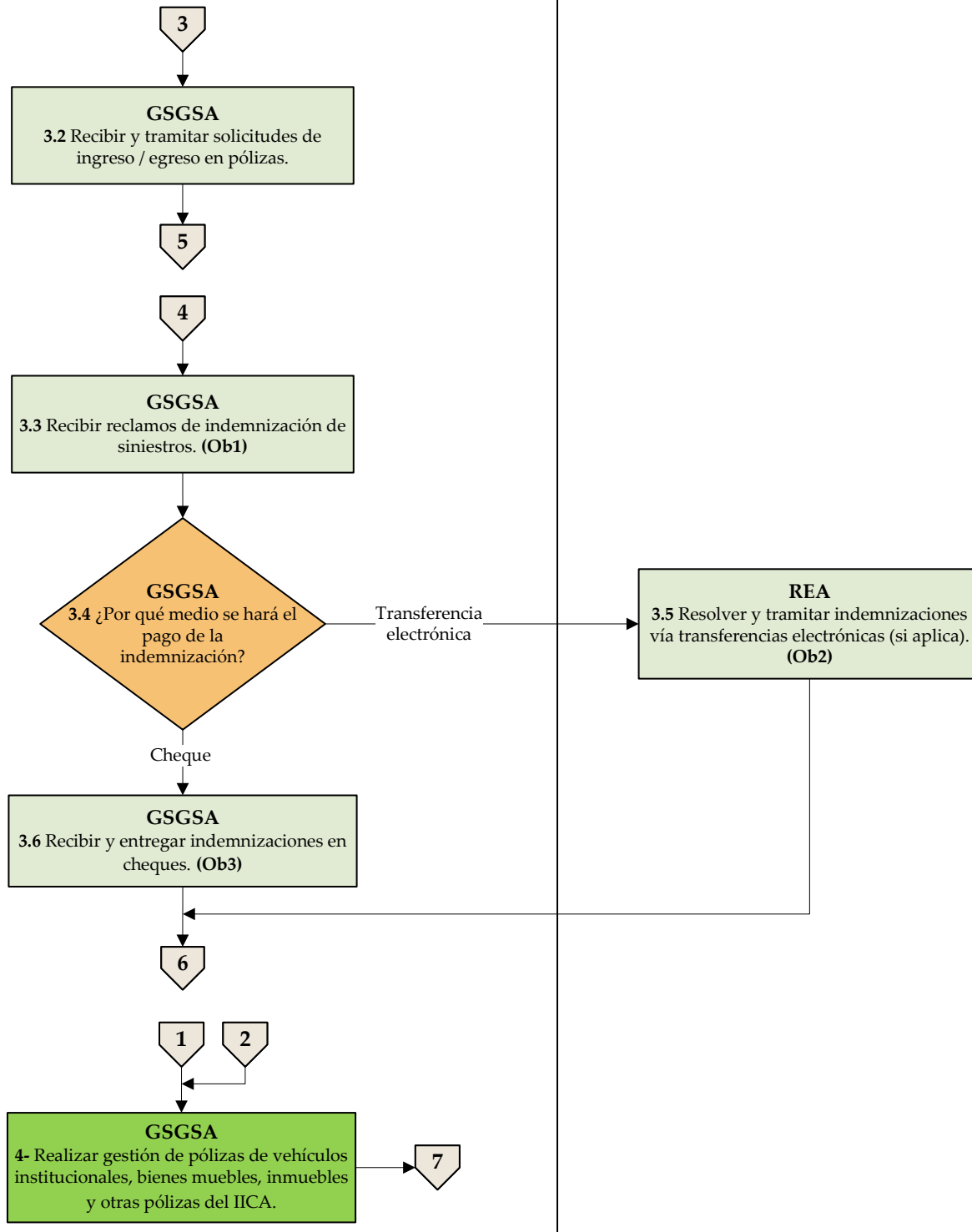
**Observaciones**



**Gerencia de Servicios Administrativos**

**Empresa Aseguradora**

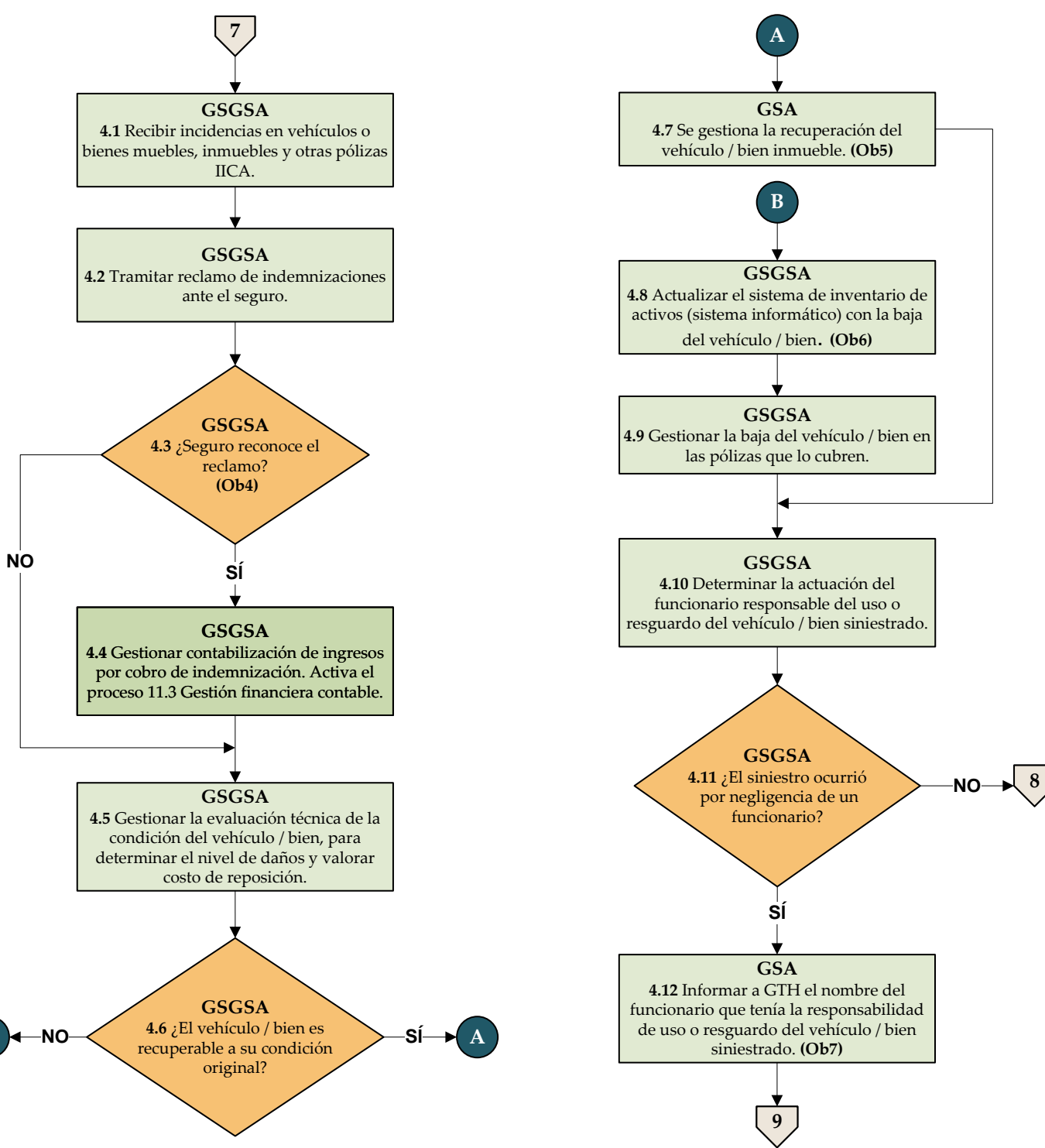
**Observaciones**



**Ob1:** En los casos de los países donde hay un "fronting" local, el asegurado lo tramita directamente con la compañía aseguradora y en los casos donde no lo hay, se debe enviar la información a la GSA para tramitar el reclamo con el "broker" de seguros.  
**Ob2:** Esta actividad se ejecutará a través de las plataformas bancarias disponibles a nivel local, en cada país donde exista una representación de la aseguradora. Esta actividad se ejecuta en las oficinas centrales de la empresa aseguradora en el caso de países que no cuenten con una representación local de la misma.  
**Ob3:** Esta actividad se ejecuta solo por vía de excepción.

**Gerencia de Servicios Administrativos**

**Observaciones**



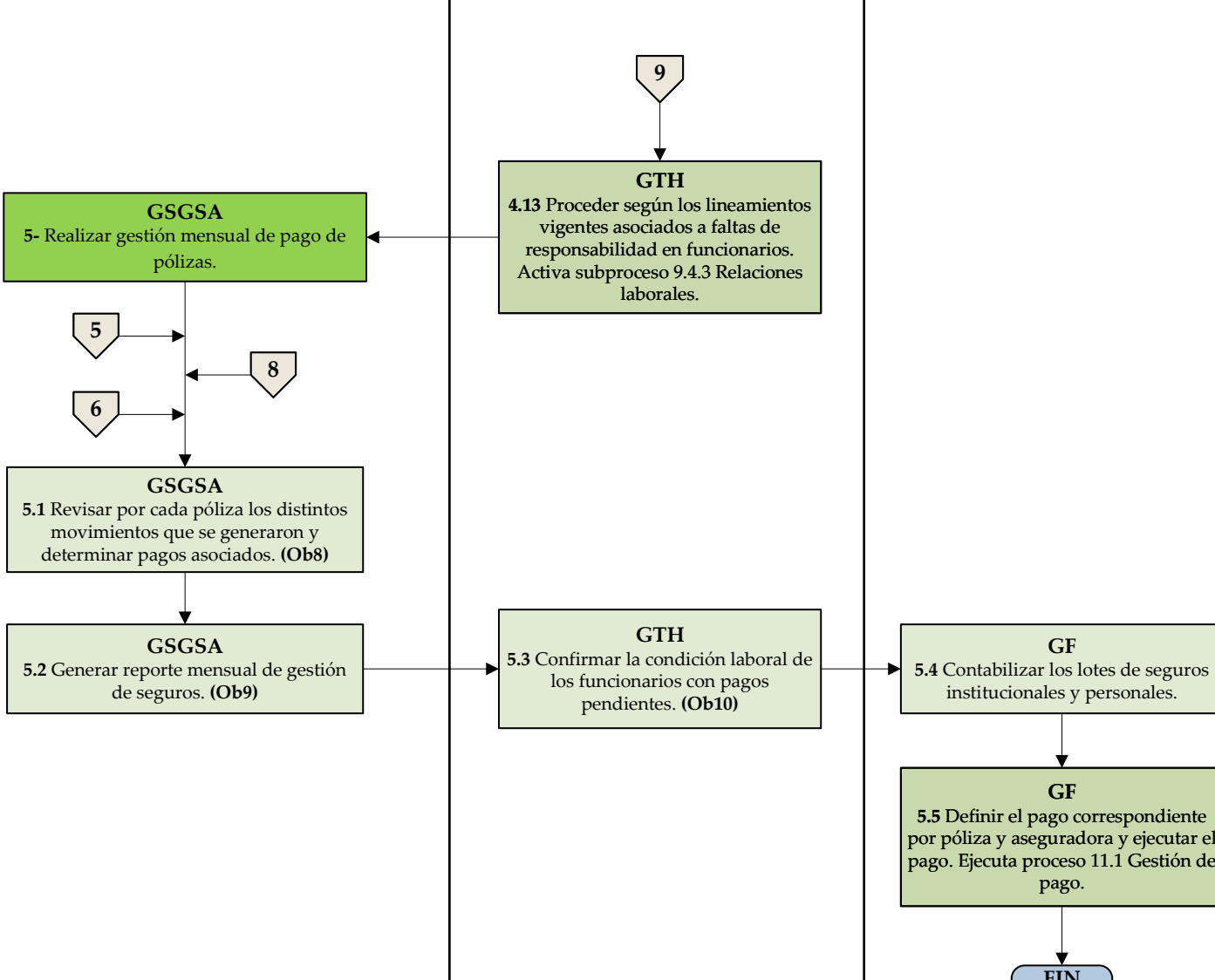
**Ob4:** La indemnización se recibirá por transferencia electrónica.  
**Ob5:** Pueden activarse procesos de compra si el seguro no indemniza el siniestro y se debe recuperar el vehículo / bien con fondos propios.  
**Ob6:** El vehículo / bien podrá ser vendido a instituciones que estén interesadas en adquirirlo a pesar de su condición.  
**Ob7:** Se informará los resultados de la evaluación técnica de los daños y del reclamo de indemnización ante el reclamo correspondiente.

**Gerencia de Servicios Administrativos**

**Gerencia de Talento Humano**

**Gerencia Financiera**

**Observaciones**



**Ob8:** Pólizas de vehículos: estado de cuenta por cada vehículo asegurado (funcionarios y exfuncionarios) y pagos por ejecutar. Seguros institucionales: pagos pendientes producto de negociaciones.  
**Ob9:** Se genera con copia GF como insumo de sus gestiones.  
**Ob10:** Un funcionario que va a ser desvinculado de la institución debe generar acciones particulares para asegurar el pago de sus obligaciones.